

Univerzita Hradec Králové  
Pedagogická fakulta  
Katedra sociální patologie a sociologie

## **Mediace v rodinném prostředí**

Bakalářská práce

Autor:	Kateřina Soukalová
Studijní program: B7507	Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Sociální patologie a prevence
Vedoucí práce:	Hoferková Stanislava, Mgr. Ph.D.
Oponent Práce:	Bělík Václav, PhDr. Ph.D.



## Zadání bakalářské práce

**Autor:** Kateřina Soukalová

**Studium:** P15P0192

**Studijní program:** B7507 Specializace v pedagogice

**Studijní obor:** Sociální patologie a prevence

**Název bakalářské práce:** **Mediace v rodinném prostředí**

**Název bakalářské práce AJ:** Mediation in a family environment

### Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se zabývá řešením konfliktů v rodině prostřednictvím mediace. V teoretické části charakterizuje rodinu a možné problémy, se kterými se setkává a které mohou být řešeny pomocí mediace. Dále definuje mediaci a popisuje její proces, formy, používané techniky a zásady při ní. Dále osobnost mediátora, jeho hlavní úkoly a klíčové kompetence. Nakonec seznamuje se spoluprací mediátora s jinými institucemi. V empirické části jsou zmapované konkrétní případy, které byly řešeny během mediace uskutečněnou Mediačním centrem při Krizovém centru J. J. Pestalozziho ve Svitavách.

DOLEŽALOVÁ, M. Mediace. Bulletin advokacie, 2001, č. 2. HOLÁ, L. Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0467-6. PLAMÍNEK, Jiří. Řešení konfliktů a umění rozhodovat. Praha: Argo, 1994. ISBN 80-85794-14-4. RŮŽIČKA, M.; KOLLNEROVÁ, M. Mediace a rodinná mediace. 1. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého Olomouc, 2011, 57 s. ISBN 978-80-260-1470-6. ŠÍŠKOVÁ, T., ed. Průvodce rodinnou mediací. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1157-0. WESTPHALOVÁ, L.; HOLÁ, L. Rodinná mediace, právní a sociální aspekty jejího poskytování. Právní rozhledy, 2013, č. 18.

**Garantující pracoviště:** Katedra sociální patologie a sociologie,  
Pedagogická fakulta

**Vedoucí práce:** Mgr. Stanislava Hoferková, Ph.D.

**Oponent:** PhDr. Václav Bělík, Ph.D.

**Datum zadání závěrečné práce:** 5. 1. 2016

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucího bakalářské práce samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

## **Poděkování**

Děkuji paní Mgr. Stanislavě Hoferkové, Ph.D. za pomoc a odborné vedení při zpracování mé bakalářské práce a vedoucí pracovníci Mgr. Ireně Valtové KC J. J. Pestalozziho ve Svitavách za poskytnutí materiálu ke zpracování mého výzkumného šetření. Zároveň všem děkuji za ochotu, vstřícnost a užitečné rady.

## **Anotace**

SOUKALOVÁ, Kateřina. *Mediace v rodinném prostředí*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2018, 57 s. Bakalářská práce

Bakalářská práce se zabývá jednou z forem alternativních způsobů řešení mezilidských konfliktů, konkrétněji mediací zaměřenou na rodinné vztahy. Cílem práce je přiblížit rodinnou mediaci a její využití. Celá práce je rozdělena do čtyř kapitol. První kapitola definuje a charakterizuje rodinu, představuje její poruchy a příčiny těchto jevů a v neposlední řadě problematiku vztahů v rodině. Druhá kapitola se blíže věnuje mediaci a uvádí její vznik a vývoj od starověku, definici, základní principy, formy a fáze procesu. Ve třetí kapitole je představena role mediátora a jeho používané techniky při mediaci. Čtvrtou kapitolu tvoří výzkumné šetření, jehož cílem je zmapování patnácti mediačních případů realizovaných KC J. J. Pestalozziho ve Svitavách ve spolupráci s OSPOD, za použití analýzy dokumentů. Výsledkem byla umožněna představa realizace rodinné mediaci.

**Klíčová slova:** rodina, rodinné vztahy, mediaci, rodinná mediaci, mediátor, strany konfliktu

## **Annotation**

SOUKALOVÁ, Kateřina. *Mediation in a family environment*. Hradec Králové: Faculty of Education, University of Hradec Králové, 2018, 57 pp. Bachelor Degree Thesis.

This bachelor thesis deals with one alternative form of solving interpersonal conflicts, more specifically it deals with mediation within family relationships. The aim of the thesis is to bring the mediation closer to the reader in a theoretical and practical way. The work is divided into four chapters. The first chapter generally defines and characterizes the family unit. It presents its disorders and causes of these phenomena. Furthermore, it points towards the problematic relationships in a family. The second chapter describes the mediation's origins and development since the ancient times along with the definitions, basic principles, forms and stages of the process. The third chapter presents the role of a mediator and his/her techniques used in practise. The fourth chapter consists of a research survey exemplified by document analysis which aims to map fifteen media cases realized by the KC J. J. Pestalozzi in Svitavy in cooperation with OSPOD. The result of this work was to present the image of how the mediation is realized within a family.

Keywords: family, family relationships, mediation, family mediation, mediator, disputing parties

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že bakalářská práce je uložena v souladu s rektorským výnosem č. 13/2017 (Řád pro nakládání s bakalářskými, diplomovými, rigorózními, dizertačními a habilitačními pracemi na UHK.)

Datum:

Podpis studenta:

# OBSAH

Úvod.....	9
1 Rodina jako sociální skupina .....	10
1.1 Poruchy rodiny .....	11
1.2 Nemocné rodinné vztahy.....	12
2 Mediace – způsob řešení mezilidských konfliktů.....	16
2.1 Vznik a vývoj mediace.....	16
2.2 Definice a charakteristika mediace .....	17
2.3 Formy mediace.....	19
2.4 Rodinná mediace .....	22
2.5 Principy mediace.....	23
2.6 Fáze mediačního procesu .....	26
3 Mediátor a používané techniky.....	29
3.1 Typy mediátora .....	29
3.2 Kompetence a osobnost mediátora.....	30
3.3 Úkoly mediátora.....	32
3.4 Techniky a nástroje při mediace .....	33
4 Výzkumné šetření zaměřené na mediační případy v rámci rodin.....	38
4.1 Koncepce výzkumného šetření .....	38
4.2 Prezentace výsledků výzkumného šetření.....	40
4.3 Závěrečné shrnutí výzkumného šetření.....	48
Závěr .....	52
Seznam použité literatury a jiných zdrojů .....	54
Seznam příloh .....	58



## Úvod

Tato práce se zabývá jednou z forem alternativních způsobů řešení mezilidských konfliktů, a to přesněji mediací zaměřenou na rodinné vztahy. Důvodem výběru byl vlastní zájem dozvědět se více o tomto tématu a tím i čtenáři přiblížit tuto formu mediace. Myslím si, že v podvědomí mnoha lidí spíše existuje mediace spojená s trestním řízením a probační a mediační službou, jak to bylo i u mě. Oblast rodinné mediace není už tolik rozšířená, přitom je svou podstatou velmi důležitá a užitečná, dle mého mínění. Z tohoto důvodu vychází cíl práce, a to přiblížit rodinnou mediaci a její využití.

Problematika rodinných vztahů je nejčastěji řešená soudní cestou, která může být hlavně pro dítě velmi stresujícím zážitkem, ale i na dospělé jedince nemusí mít pozitivní účinek. Častým výsledkem je jeden vítěz a jeden poražený a následkem toho může být nátlak na dítě v podobě zprostředkovatele vyřizování vzkazů, řešení sporů mezi rodiči. Dalším negativním faktorem je dlouhodobý proces soudního řízení a často pro strany konfliktu velmi nákladný. Právě mediace by tyto zmíněné nežádoucí jevy měla eliminovat nebo alespoň z velké části omezit. Hlavním smyslem je spolupráce obou stran konfliktu, která by měla vést k takovému výsledku, o kterém strany samy rozhodnou, a který obě uspokojí. Mediátor by měl být jejich velká podpora v této cestě a být jejich případná následující pomoc. Oproti soudci o ničem nerozhoduje, pouze udává správný směr.

Teoretická část bakalářské práce charakterizuje rodinu jako sociální skupinu, její funkce, rozdělení rolí, význam pro dítě, její možné poruchy a příčiny těchto jevů a v neposlední řadě problematiku vztahů v rodině, které jsou vhodné k řešení mediací. Dále se věnuje mediaci a uvádí její vývoj od starověku, definici, cíl a smysl, výhody, základní principy, formy a fáze procesu. Následně je představena role mediátora a jeho používané techniky při mediaci. Výzkumná část blíže znázorňuje realizaci rodinné mediace, jejímž cílem je zmapování patnácti mediačních případů realizovaných KC J. J. Pestalozziho ve Svitavách ve spolupráci s OSPOD. Pro dosažení cíle byla použita kvalitativní výzkumná metoda, konkrétněji analýza dokumentů. Dále bylo stanoveno pět výzkumných otázek, které se vztahovaly na získaná data, a jejich popisem byla umožněna představa realizace rodinné mediace.

# 1 Rodina jako sociální skupina

Dle Skopalové pro rodinu neexistuje jednotná definice. Ovlivňuje ji historický a společenský vývoj, ale i pohledy různých vědních disciplín, jako sociologie, psychologie, právo, antropologie, demografie. (Skopalová, 2014, s. 9) Lovasová charakterizuje rodinu jako malou sociální skupinu, ve které jsou osoby spojené manželskými, příbuzenskými nebo obdobnými vztahy a zejména společným soužitím. Nikde neexistuje legální definice rodiny, jak už bylo řečeno, ale právní řád České republiky se více věnuje především rodině založené manželstvím, tudíž můžeme rodinu definovat jako vztah dvou lidí ztvrzený sňatkem. (Lovasová, 2006, s. 5) Thelenová doplňuje, na základě definice Velkého sociologického slovníku, který přivlastňuje rodině vlastnosti neformální, vlastní a členské skupiny (Linhart, Petrušek Vodáková, Maříková, 1996, s. 41), že rodina vzniká na základě přání členů, ne z donucení zvenčí. (Thelenová, 2013, s. 9)

Lovasová označuje žijící spolu muže, ženu a jejich děti jako rodinu nukleární. Tato základní jednotka solidarity nese zodpovědnost za péči, ochranu a výchovu svých členů. (Lovasová, 2006, s. 5) Havlík a Kořa zdůrazňují, že v rodině dochází k první socializaci člověka. Rodina, jako první instituce působící na jedince, předává základ norem a hodnot společnosti, které se v jedinci uchovávají po celou dobu jeho dalšího vývoje. (Havlík, Kořa, s. 27) Lovasová tak vnímá rodinu jako velmi důležité společenství, jehož posláním je poskytovat **základní funkce**. Reprodukční, která spočívá v plození potomků, ekonomická neboli hmotné zajištění členů rodiny, socializační, díky níž se děti učí normy, zvyky a kulturu dané společnosti. Poslední a velmi důležitou funkcí je emocionální, jejímž cílem je citové zázemí pro všechny členy rodiny. (Lovasová, 2006, s. 5-6) Havlík a Kořa navíc zmiňují funkce ochrannou, statusotvornou a sexuální. (Havlík, Kořa, 2002, s. 67-78)

Thelenová uvádí, že rodina, jako malá sociální skupina, předurčuje vznik blízkých vztahů založených na intimitě a jejich vzájemné propojenosti. (Thelenová, 2013, s. 9) Dle Lovasové v rodině, tak jako ve společnosti, má každý člen jistou roli a s ní očekávaný způsob chování. Role dítěte je specifická svou částečnou závislostí na rodičích a přijímáním jejich péče. Od role rodičů se tedy očekává opatrování o dítě, s tím je spjatá

jejich sociální a emoční zralost či ekonomická nezávislost. Vedle role rodiče je důležitá role prarodičů. Ti jsou již zkušenější, tedy více vyrovnanější. Pro vyčerpané rodiče mají význam klidu, jisté stability, která udržuje rodinu pohromadě. Často se stává, že se jedinec s určitou rolí nemůže zcela ztotožnit. V mnoha případech dochází ke konfliktu rolí, například žena není schopna skloubit roli manželky a matky. Tato skutečnost vede k frustraci jedince a nese velmi negativní dopad na fungování rodiny. (Lovasová, 2006, s. 6)

Lovasová také zmiňuje, že pro dítě má rodina nenahraditelný význam. Působí na jeho rozvoj osobnosti ve všech oblastech, duševní, sociální i tělesné. Probíhá v ní socializace dítěte, které si osvojuje základní pravidla chování, zvyky a schopnosti. Dítě si vytváří svůj vlastní názor na svět, ve kterém se z části odráží realita, kterou mu předkládali rodiče. Vše má dopad na zařazení dítěte do společnosti, zejména orientaci v mezilidských vztazích. Aby bylo dosaženo zdravého vývoje dítěte, je mu třeba v rodině poskytnout **základní potřeby**: biologické (strava, přiměřeně dost tepla, příjemné prostředí) psychické (pocit jistoty, vlastní identity, otevřené budoucnosti), sociální (láska, bezpečí, respekt, rozvoj schopností) a vývojové (motivace k dalším činnostem). Každá potřeba může být uspokojena až po uspokojení té předešlé, základními potřebami jsou tedy biologické. Tyto potřeby nemusí nutně poskytovat biologičtí rodiče. Rodiči pro dítě jsou ti, kteří se k němu chovají mateřsky a otcovsky, kteří v něm vytvářejí pocit jistoty. (Lovasová, 2006, s. 6-8)

### 1.1 Poruchy rodiny

Podle Zelené a Klégrové se jedná o takové situace, kdy členové rodiny, byť jen jeden, nejsou schopni dostatečně plnit základní funkce rodiny, které jsou jejich hlavním úkolem a předpokladem. (Zelená, Klégrová, 2006, s. 7) Lovasová uvádí **hlavní důvody** tohoto selhání. Mohou to být příčiny objektivní, které rodiče nemohou nijak ovlivnit, například nezaměstnanost, špatný zdravotní stav, úmrtí, válka. Dalšími jsou příčiny subjektivní, za které již rodiče nesou zodpovědnost, například nezáměr o dítě, odmítání společenských norem, nezralost, nízké intelektuální dovednosti. Posledními jsou příčiny smíšené, které jsou kombinací příčin předešlých. (Lovasová, 2006, s. 8)

Funkčnost rodiny je pro mnohé odborníky, kteří pracují s dětmi, velmi důležitá. Lovasová zmiňuje Dunovského, který vytvořil dotazník **funkčnosti rodiny**, na jehož základě po vyhodnocení výsledků rozlišil čtyři typy rodin. Prvním typem je funkční rodina, která zajišťuje zcela zdravý vývoj dítěte. (Lovasová, 2006, s. 8) Sobotková podrobněji popisuje, aby rodina byla funkční, musí být schopna fungovat ve čtyřech oblastech: osobní, partnerské, socioekonomické a rodičovské fungování. (Sobotková, 2001, s. 42) Dále Lovasová uvádí druhý typ rodiny dle dotazníku funkčnosti, a to rodinu problémovou. V ní se objevují poruchy v jedné nebo ve všech funkcích. Avšak nenarušují nějak vážněji fungování rodiny. Členové jsou schopni sami svými silami tyto poruchy řešit nebo s krátkodobou pomocí. Orgán sociálně-právní ochrany dětí jim věnuje zvýšenou pozornost. Třetí typ je dysfunkční rodina, která má již už vážnější poruchy jedné nebo více funkcí, které ohrožují celou rodinu a vývoj dítěte. Členové nejsou sami schopni svými silami řešit vzniklé problémy a pomoc zvenčí potřebují pro delší dobu. Afunkční rodina, čtvrtý typ, nedokáže plnit základní funkce a vážně ohrožuje dítě i jeho další vývoj. Zde existuje jediné řešení, a to vyjmout dítě z tohoto škodlivého prostředí a dát jej, v nejlepším případě, do rodiny náhradní. (Lovasová, 2006, s. 9)

Matoušek ve své publikaci pracuje s termínem **klinické rodiny**, mezi které zařazuje: rodina se zanedbávaným, případně týraným dítětem, rodina se zneužívaným, případně týraným dospělým, rodina a tělesná nemoc, rodina a duševní nemoc, rodina s postiženým členem, rodina mladistvého delikventa, rodina svobodné matky, rodina se členem závislým na drogách, s případně patologickým hráčem, rozvod a rekonstrukce rodiny. (Matoušek, 1997, s. 97-122) Skopalová dále uvádí termíny neklinická rodina, adekvátní rodina, optimální rodina a zdravá rodina. (Skopalová, 2014, s. 24-25)

## 1.2 Nemocné rodinné vztahy

Lovasová píše, že v nukleární rodině existují vzájemně propojené vztahy a určitá automatická spolupráce mezi členy, která by měla být bez jakéhokoliv srovnávání, co kdo dělá. Avšak existuje v rodinných vztazích nedůvěra, nevděk, určitá míra sobeckosti. Je potřeba tyto problémy zavčas řešit, neboť mohou mít za následek až psychické trauma jedince, které ho doprovází po celý jeho život. Obvyklým takovým projevem může být somatizace neboli ztělesnění – členové rodiny při zažívání těžké situace trpí tělesnými

problémy, ne, jak by se očekávalo, těmi psychickými, jako je například smutek nebo úzkost. (Lovasová, 2006, s. 11-12) Holá zmiňuje, že déle trávající konflikty v rodině, které nejsou řešeny, mohou mít za následek zánik rodinných vztahů. Vyřešený konflikt znamená příznivou změnu v rodině. (Holá, 2014, s. 42) Nemocné rodinné vztahy mohou být zapříčiněny rozvodem, chybějící otcovskou rolí, alkoholismem jednoho z rodičů a jinými možnými jevy v rodině, které budou přiblíženy v následujících odstavcích.

### **Rozvod**

Holá charakterizuje rozvod jako jeden ze způsobů zániků rodiny. (Holá, 2014, s. 48) Lovasová uvádí, že se jedná o situaci, která ovlivňuje dítě v každém věku, pouze jeho reakce se liší v konkrétním vývoji jeho osobnosti. Spory nekonečně řešené před soudem a opakovaná vyšetření u soudního znalce dlouhodobě dítě velmi stresují. Často je dítě frustrováno při doléhání, aby sdělilo, koho má z rodičů raději a s kým by chtělo později bydlet. Dítě také při rozvodu působí jako prostředník, přes kterého rodiče řeší vzájemné konflikty. Dalšími příčinami stresu může být stěhování, nový partner jednoho z rodičů, nově přicházející sourozenci. Velká zátěž pro dítě je i situace, kdy se role v rodině obrací, a matka se žádá o útěchu a radu u dítěte předškolního věku. Důsledkem těchto zátěžových situací může dojít u dítěte k napětí a úzkostem, což vede nejčastěji ke zhoršení školního prospěchu, za který je trestáno, a dítě tak ztrácí motivaci ke vzdělání, protože mu škola připomíná utrpení. Tuto situaci doprovázejí obvykle psychosomatické problémy, například bolest břicha, průjem, zvracení. (Lovasová, 2006, s. 13)

### **Otcovská role v rodině**

Vágnerová uvádí, že v dnešní společnosti mužská role není nijak definována. Je naplněna podle představ a schopností konkrétního jedince. Muž má tak nekonečné možnosti, jak se své role ujme. Zároveň mu to přináší určitou nejistotu a problém, pokud se jeho jednání odlišuje od představ ženské role. S tím je spojená i role otcovská. (Vágnerová, 2007, s. 46) Podle Lovasové by tradičně měla zahrnovat ochranu, péči, výchovu, předávání morálních zásad a otec by měl být hlava rodiny a její živitel. V průběhu společenského vývoje ztratila podstatný význam a svoji autoritu. Dochází k mnoha rozvodům a dítě je svěřováno nejčastěji do péče matky. Je to z důvodu, že vztah matky s dítětem se považuje za více významnější a podstatnější pro vývoj dítěte a matky

umí lépe uspokojovat potřeby dítěte. Dnes si otcové svoji důležitost uvědomují více a mnohem častěji se angažují ve výchově dítěte. Důkazem toho je alternativa k mateřské dovolené neboli otcovská dovolená či častější případy rozhodnutí soudu o svěřeni dítěte do péče otce. (Lovasová, 2006, s. 13-14)

### **Alkoholismus v rodině**

Lovasová uvádí, že ve většině případů je alkoholismus důsledkem socio-ekonomických změn v rodině, nejčastěji ztráta zaměstnání jednoho z rodičů. Alkohol znemožňuje jedinci normální přirozenou komunikaci s ostatními členy rodiny, zkresluje správný vzor rodičovské role a dítě se tak učí negativního chování. Tento problém je velmi často skrytý v rodině, jestliže se začne řešit zvenčí, řešením je rozvod. Existují i rodiny, které jsou schopny správně fungovat s jedním rodičem závislým na alkoholu. Záleží pouze na osobnosti druhého rodiče a jeho schopnost vést chod domácnosti sám. (Lovasová, 2006, s. 15)

### **Přehnaná přísnost rodičů**

Pughe a Philpot zmiňují, že „*dobré rodičovství má být milující, pečující, bezpečné, stálé, ochraňující a podpůrné. Je úhelným kamenem zdravého vývoje dítěte.*“ (in Matoušek, Pazlarová, 2010, s. 46) Lovasová píše, že ve výchově by měli rodiče zvládat dvě schopnosti: umět být laskaví a přitom přísní. Tedy ve vhodné chvíli zareagovat správně, aby se docílilo zdravého vývoje dítěte. Účinným nástrojem výchovy jsou odměny a tresty. Tak jak často chválit, by měli rodiče sdělovat i to, co se jim nelíbí. Ovšem jejich výtka by se měla vztahovat na děj, ne na osobnost dítěte. Pokud rodiče budou hledat na svých dětech pouze to negativní, nepříjemnosti v jejich vztahu s dětmi budou jen narůstat. Důležité je, aby rodiče viděli hlavně to dobré a zdůrazňovali to. Nejhorší pro dítě jsou situace, kdy se stávají možnosti, kdy mohou rodiče uskutečnit své sny, plány nebo napravit své neúspěchy. Mívají obrovské nároky na dítě, které není schopno zvládat, a podvědomě se jim začíná bránit. V takovém případě přichází na řadu psychoterapie. (Lovasová, 2006, s. 16-17)

## **Nezájem rodičů**

Lovasová uvádí, že nezájem vyplývá z neakceptace dítěte. Toto nepřijetí může vzniknout ze strany rodičů, a to například z důvodu nízkého věku rodičů, pro které je dítě zátěž, dále nechtěné či nevlastní dítě a v neposlední řadě duševní porucha. Nepřijetí může také vzniknout ze strany dítěte, kdy je například handicapované, byť se jedná jen o lehké postižení ADHD, nebo rodiče nezvládají jeho temperament. (Lovasová, 2006, s. 18) Dle Matouška a Pazlarové nepřijetí ze strany dítěte může vycházet ze situace, kdy rodiče nenaplnují jeho základní potřeby. (Matoušek, Pazlarová, 2010, s. 49)

## **Nepochopení rodičů**

Je časté během dospívání. Portál PhDr. Bernadeta Bechyňová definuje toto období jako přechod mezi dětstvím a dospělostí. Pro dospívajícího jedince znamená podstatné změny v oblasti psychické, tělesné a sociální. (Období dospívání, online, 2000) Dle Lovasové rodičům během tohoto období klesá jejich značný vliv na způsob života jejich dětí. Mají pochybnosti, zda byli dobrým příkladem, a snaží se co nejrychleji dohnat vše, co si myslí, že svým dětem nepředali. Proto často rodiče své děti kritizují, místo toho, aby je uznávali, a vznikají tak spory mezi názory. Ovšem mladiství od rodičů chtějí respekt a uznání jejich osobnosti. V konfliktních situacích mají potřebu si potvrdit, že to, co dělají, je správné. Vzájemný respekt mění nezralý vztah, rodič a dítě, na nový vyspělý vztah. Rodiče by si měli tedy uvědomit, že pro adolescenta by neměli být velmi přísnou autoritou, ani působit jako rovnocenní kamarádi. Být pouze někým, kdo je povede „správnou“ cestou. (Lovasová, 2006, s. 19-20)

## 2 Mediace – způsob řešení mezilidských konfliktů

Na konfliktní situaci každý člověk reaguje jinak, a to například uniknutím, řešením agresivitou anebo zvolením takového způsobu řešení, kterým se snaží konflikt zvládnout. Dle Trélaün jeden z takových **způsobů zvládnání konfliktu** je ústupová pozice. To znamená, že částečně člověk opustí od svého postoje a snaží se brát v potaz názor druhého. Ústupem se může otevřít nový prostor pro řešení. Dialog je dalším možným způsobem. Jde o komunikaci tváří v tvář, kdy člověk může prosadit svůj názor, ale hlavním cílem je se vžít do druhého a porozumět mu. Domluva je obdobný způsob. Jedná se také o rozhovor, v němž by si měly strany sdělit své potřeby a dojít k vzájemné dohodě. V případech, kdy se jedinci nejsou schopni dohodnout, přichází na řadu rozhodnutí. V těchto situacích je jedné ze stran uznána pravda a druhé ne. Posledním možným způsobem je zprostředkování dohody – mediaci. (Trélaün, 2005, s. 56-61) Plamínek dodává, že konflikt může být vyřešen i náhodou, například vylosováním náhodného řešení napsané na papírku. (Plamínek, 2006, s. 27)

### 2.1 Vznik a vývoj mediaci

Holá v jedné ze svých publikací uvádí, že mediaci, jako způsob řešení konfliktů, má své kořeny už ve starověku. Důkazy o tom můžeme dohledat v dílech významných myslitelů té doby. V antickém Řecku se občané ve svých sporech obraceli na rozhodce, tedy se účastnili rozhodčího řízení, které má podobné znaky jako dnešní mediaci. (Holá, 2011, s. 13) Doležalová zmiňuje vznik mediaci jako instituce na počátku minulého století ve Spojených státech amerických při dělnických nepokojích se zaměstnavatelem a v souvislosti s tím, v roce 1913 vzniká při americkém ministerstvu práce institut Smírčí služby, později přejmenovaný na Federální mediační a smírčí služba. V 60. letech 20. století dochází k výraznějšímu rozvoji mediaci způsobený nevěrohodností státních institucí a nedostupností soudů. Zavádějí se nové metody a přístupy v soudních sporech, prosazuje se mediaci jako alternativa soudního řízení a objevují se první mediační centra, začínají se vzdělávat noví mediátoři, vznikají mediační kodexy a pravidla pro průběh mediaci. V 80. letech se mediaci rozšířila i do jiných oblastí, jako jsou spory rodinné, obchodní nebo pracovní. (Doležalová, 2013, s. 1)



Šišková píše, že do České republiky se mediace dostala na počátku 90. let 20. století. Především za to mohl zájem lidí z univerzitního prostředí o tuto problematiku, z nichž vzešli profesionální mediátoři, a v roce 1992 vznikla nezisková organizace České centrum pro vyjednávání a řešení konfliktů. Začali se vzdělávat noví mediátoři, připravovaly se materiály a přizpůsobovaly se postupy našim podmínkám. Později se tato organizace změnila na obecně prospěšnou společnost Centrum pro vyjednávání – Partners Czech a koncem 90. let se od centra oddělilo Centrum dohody, s. r. o. V roce 2000 se na Slezské univerzitě v Opavě pořádala první konference o mediaci v ČR s názvem „Mediace a její perspektivy v České republice.“ Výsledkem této události bylo založení Asociace mediátorů ČR, která udržuje mediaci na vysoké profesionální úrovni. Je členem Světového fóra mediátorů a Iniciativy Evropské sítě mediátorů. (Šišková, 2012, s. 30-32) Potočková doplňuje první zmínku v českých zákonech o pojmu mediace, respektive zprostředkování, které se objevuje v zákonu č. 2/1991 Sb., o kolektivním vyjednávání. Zde je ale pojetí mediace bráno jako nezávislé posouzení konfliktu a vypracování návrhu řešení situace, než vyjednávání s cílem dohody. S bližší definicí přichází v roce 2000 zákon č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě, který uplatnil mediaci v trestní justici jako mimosoudní řešení sporu mezi poškozeným a obviněným se souhlasem obou stran. Největší nárůst mediovaných případů je v oblasti rodinné mediace, který zapříčinila novela zákona o rodině z roku 1998, která umožnila řešení rozvodu dohodou, a v roce 2008 novela občanského soudního řádu, která umožnila soudci uložit účastníkům řízení ve věcech péče o nezletilé dítě účast na mediačním řízení. (Potočková, 2013, s. 25-27)

## 2.2 Definice a charakteristika mediace

Dle Holé je slovo mediace odvozeno z latinského *medius*, které je překládáno jako střední, prostřední, též nestranný, nerozhodný, neurčitý. (Holá, 2011, s. 50) Doležalová odkazuje na zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů mediaci a chápe mediaci jako „*dobrovolný mimosoudní proces, v němž třetí neutrální osoba (tj. mediátor) napomáhá stranám konfliktu nalézt pro ně vzájemně přijatelné řešení, přičemž mediátor spor ani nerozhoduje, ani nenařizuje či nekonstruuje podobu konečného řešení.*“ (Doležalová, 2013, s. 5) Plamínek volně definuje mediaci jako proces vyjednávání za přítomnosti třetí neutrální strany, mediátora, který celým procesem vede. Zodpovědnost za řešení a výsledek mediace nese strana zúčastněných. Role v mediaci

jsou přiměřeně rozděleny, což je považováno za velkou výhodu. Zúčastněné strany se mohou zabývat věcným obsahem procesu a kontrolovat jediné, zda je proces spravedlivý a nestranný. Mediátor se soustředí na celý proces, zda je efektivní a také spravedlivý. (Plamínek, 1994, s. 119) V pozdější publikaci Plamínek doplňuje, že mediátoři často pracují ve dvojici či v početné skupině, zejména v rodinných a partnerských sporech. K větší úspěšnosti vyřešení sporu je zastoupení obou pohlaví ve skupině mediátorů. (Plamínek, 2013, s. 50)

Očekávaným cílem mediace dle Plamínka, který vyplývá z definice, je nalezení řešení sporu. Tedy vytvoření dohody mezi stranami konfliktu, ke které se všechny strany přislubují. Ovšem přijatelnějším cílem je realizace této dohody a celkové odstranění sporu. V mediaci je také důležité dosáhnout spokojenosti všech stran konfliktu, která je považována jako smysl mediace. Spravedlnost, která figuruje v soudním řízení na prvním místě, je v tomto případě odsunuta na druhou stranu a významnější je právě péče o spokojenost. Předpokládá se, že pokud strany dosáhly přijatelného řešení, je toto řešení nejen uspokojivé pro všechny, ale i spravedlivé. Není důležitá jen spokojenost stran konfliktu, ale i spokojenost mediátora. (Plamínek, 2013, s. 54-55) Dle portálu Mediace Holá mediální sezení, aby bylo k něčemu přínosné, trvá minimálně hodinu a půl, nejdéle tři hodiny. Jejich počet není nikdy stanoven, ze zkušeností jsou alespoň dvě sezení potřebné k vyřešení sporu. (Jak dlouho mediace trvá, 2017, online)

Doležalová zdůrazňuje, že u mediace je důležitým znakem dobrovolnost z obou stran a proces probíhající v soukromí. (Doležalová, 2013, s. 5) Potočková doplňuje, že i když se jedná o dobrovolný proces, v mnohých případech je mediace nařízená soudem. (Potočková, 2013, s. 42) Doležalová rozlišuje **mediaci dobrovolnou**, která probíhá na podnět z jedné stran konfliktu, a **mediaci soudní**, v takovém případě ji navrhne soud. (Doležalová, 2013, s. 5) Dále Potočková rozlišuje **mediaci formální**, kterou provádí mediátoři s očekávanou praxí a vzděláním a jsou k tomu vázáni zákonem a etnickým kodexem, a **mediaci neformální**, na které se podílejí lidé s dobrým záměrem pomoci druhým vyřešit konflikt. Leckdy pro neškolené mediátory jsou tyto situace velmi zátěžové a neznalost profesních technik je tu výrazná. (Potočková, 2013, s. 52) Dále uvádí poznámku, že během mediace veškeré sdělené informace jsou uvedeny jako důvěrné, proto se klade důraz na proces probíhající v soukromí. Pokud strany souhlasí se

zveřejněním nebo to žádá právní úprava, jsou tyto případy výjimkou. (Potočková, 2013, s. 43)

Podle Šiškové je výhodou mediace „*obvykle menší psychický stres než u soudního sporu, účastníci mohou rychleji a s větší šancí navázat přímý kontakt a formulovat řešení přijatelná pro obě strany, neboť jim rozumějí a jsou uskutečnitelná.*“ (Šišková, 2012, s. 69) Doležalová mezi výhody mediace doplňuje spolupráci stran, docílení společné dohody, již zmíněnou dobrovolnost, diskrétnost a uchování informací a v neposlední řadě nižší náklady a rychlejší proces než u soudního řízení. (Doležalová, 2013, s. 10) Plamínek dodává, že úspěšnost mediace, tedy výhoda, spočívá v tom, že o průběhu mediace a o jejím výsledku rozhodují samy strany konfliktu, jsou pod vedením zkušeného odborníka a ve vhodném prostředí. Tento způsob řešení konfliktů otevírá prostor pro nová a netradiční řešení, která by při jiných způsobech řešení nevznikla. Nutí své účastníky, mimo mediátora, zamyslet se nejen nad svými zájmy, ale i nad zájmy druhých. Proto uspokojivým výsledkem nemusí být jen vyřešený spor, ale také se musí poukázat na zlepšení vztahu stran konfliktu, které nebylo ani požadavkem před vstupem do mediace. (Plamínek, 2013, s. 55-57) Doležalová na závěr dodává nevýhody mediace, a to v důsledku dobrovolnosti nejistou přítomnost obou stran, chybějící záruka vyřešení sporu a zneužití mediačního procesu jako prostředek k získání informací. (Doležalová, 2013, s. 11)

### **2.3 Formy mediace**

Holá píše, že mediátor může zvolit způsob, jak povede proces, podle hlavního cíle mediace, kterého chce dosáhnout. (Holá, 2011, s. 134) Dle Křivohlavého můžeme na úvod zmínit, že mezilidský konflikt je střet odlišných zájmů dvou lidí, při kterém se jejich potřeby navzájem odmítají. (Křivohlavý, 2008, s. 19) Holá jako první formu uvádí mediaci zaměřenou na řešení konfliktů, jejímž cílem je vytvořit dohodu. Proces je řádně konstruovaný a postupuje přímo k přijatelnému řešení. Vztahy mezi účastníky a jejich dovednost konflikty řešit samostatně nehrají v tomto případě roli. Obdobnou formou je mediace zaměřená na schopnosti řešit konflikt. Ta se snaží o změnu vztahů mezi účastníky a umožnit do budoucna, aby byli schopni řešit konflikty samostatně. Je důležité,

aby mediátor vytvořil pro tento cíl vhodné podmínky. Vede proces volněji. (Holá, 2011, s. 134)

Plamínek definoval základní principy, které zazněly v kapitole 2.5 této práce, mezi které patří nestrannost, důvěra. (Plamínek, 2013, s. 62-69) Holá dále zmiňuje mediaci s důrazem na neutralitu, která se využívá v případech, kdy je důležitá důvěra v mediátora a jeho nestrannost. Předem dohodnuto je pouze místo, čas a přítomné osoby, mediátor se předem s účastníky neseznámil. Během sezení si píše pouze body konečné dohody a o řešeném problému ví pouze to, co se dozví během jednání. Mediaci s důrazem na efektivitu je volnější proces. Je zde důležité docílit řešení, při němž nevznikne nejistota v nestrannosti mediátora. Během předmediačního sezení se mediátor snaží zjistit, co nejvíce důležitých informací. Některé z těchto náležitostí mohou být důvěrné, což mediátor využívá pro zefektivnění procesu. (Holá, 2011, s. 134)

Další forma mediace, kterou Holá zmiňuje, je krizová mediace. Zasahuje ihned do počátku krize a řeší pouze ty konflikty, které ke krizi vedou. Otevírá prostor pro další období mediace. Jinou formou je týmová mediace, která se provádí v kolektivu více mediátorů. Nejméně v mediaci působí dva mediátoři, jeden vede celý proces a druhý sedí v pozadí jako pozorovatel. Ten dává zpětnou vazbu a užitečné informace o atmosféře během jednání. Zastoupení v týmu muž-žena je nejvhodnější varianta při rodinné mediaci. Ve složitějších situacích s mnoha účastníky, kteří mají více dílčích témat k řešení, je zastoupení v týmu početnější. (Holá, 2011, s. 135)

Dle Holé, další forma mediace je rodinná skupinová konference, které se účastní pachatel, rodina pachatele, oběť a rodina oběti. Jedná se o trestný čin, nejčastěji spáchaný mladistvým pachatelem, řešený mimo soudní proces. Cílem je pachatelovo uvědomění si dopadu svého činu na ostatní členy své rodiny, i rodiny oběti, a očekává se jejich pozitivní působení. Tato forma mediace je závislá na stavu rodinných vztahů u pachatele. Jestliže by rodina nejevila zájem během rodinného soužití o mladistvého, při takovém sezení by stěžejně působila pozitivně na jeho osobnost. Výsledkem může být záruka, že pachatel napraví škody napáchané svým činem, a rodina s i uvědomí, že je třeba větší pozornosti nad jejími členy. (Holá, 2011, s. 135-136) Tato forma je obdoba rodinné mediace, odlišné můžeme považovat řešený konflikt, téma od něj odvozená a zastoupení stran konfliktu.

Holá dále uvádí soudní mediaci, která byla nařízená, doporučená nebo konaná soudem. O efektivitě této formy mediace panují pochybnosti. V souvislosti s nařízením se vyvrací zásadní princip dobrovolnosti a svobody. Tato forma funguje u složitějších případů, kdy se soud snaží použít poslední možnost smíření stran sporu. Výhodou je v tomto případě postavení soudce. Ten funguje zároveň jako mediátor. Pokud se strany před soudem dohodnou, je jim schválená dojednaná dohoda. Jestliže se nedohodnou, pokračuje se v soudním řízení. (Holá, 2011, s. 136) Štern, Ouředníčková, Doubravová zmiňují, že než se vůbec jakýkoliv spor řeší před soudem, v přípravné fázi trestního řízení se mohou uskutečňovat mediační činnosti. Cílem těchto odborných postupů realizovaných úředníky probační a mediační služby je uklidnění konfliktní situace. (Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010, s. 39)

Kyvadlová mediace je další formou, kterou uvádí Holá. Během ní jsou strany konfliktu fyzicky odděleny. Mediátor mezi nimi funguje jako zprostředkovatel vzkazů nebo hovoří jménem druhého partnera. Nevýhodou této formy mediace je chybný přenos sdělených informací nebo jejich porozumění. Je zde i riziko porušení zásady nestrannosti a neutrality. Podobnou formou je nepřímá mediace. Používá se pro dlouhodobé emočně hlubší konflikty, kdy si strany konfliktu jsou blízké. První mediátor je v neutrálním postavení. Vede celý proces, zjišťuje a zapisuje informace a rozděluje úkoly. Druhý mediátor zastupuje jednoho z nepřítomných partnerů, hovoří jeho jménem a vyřizuje vzkazy. Tento proces se střídá tak dlouho, dokud nemůžou vést rozhovor sami partneři. (Holá, 2011, s. 136)

Poslední tři formy, které zmiňuje Holá, jsou podle mého mínění netradiční. On-line mediace je velmi náročná. K provedení této formy se využívají různé komunikační technologie, například email, chat, telefon nebo video. Od běžné mediace se liší absencí přímé komunikace se stranami konfliktu nebo mezi nimi. Nikdo ze zúčastněných nemůže využít neverbální komunikaci. Musí se tedy více soustředit na výšku, intonaci a barvu hlasu nebo způsob zvolených slov a konstrukce vět v textu. Mediace v zastoupení znamená, že pokud existuje problém u jedné strany konfliktu, aby se osobně setkala se stranou druhou, může si s jejím souhlasem zvolit zástupce. Ten by měl mít dostatečné množství informací o řešeném sporu, měl by vědět, jaké zájmy, hodnoty, názory zastupuje a jak je průběžně sdělovat. Nejčastějšími případy jsou pachatel

a oběť sexuálního přečinu, konflikty, ve kterých roli hrají děti, nebo policista v nebezpečí při výkon své služby. Společná a oddělená jednání jsou často kombinované formy mediace. Oddělené jednání, jinak řečeno osobní schůzka s jednou stranou, otevírá prostor mediátorovi k dosažení důvěry a pro zjištění záležitostí, o kterých tato strana měla strach hovořit před stranou druhou. Očekává se, že toto sezení bude uskutečněno i právě se stranou nepřítomnou. Mnozí mediátoři mají o tomto způsobu pochybnosti se souvislostí ztráty přímé komunikace mezi stranami konfliktu. (Holá, 2011, s. 137)

## **2.4 Rodinná mediace**

Podle Bakaláře konflikty provází každého člověka po celý život. Řešení sporu je vždy zátěžovou situací, a ne vždy s úspěšným koncem. K těm nejvíce trpící na emocích a citech patří konflikty v rodinné oblasti, zejména rozvod. (Bakalář, 2006, s. 99) Holá zmiňuje, že mediace pro oblast rodinnou je užitečná zejména tehdy, kdy mezi stranami konfliktu existuje dlouhotrvající vztah se zájmem tento vztah udržet po následující dobu. Při soudním řízení nastává situace, kdy je výsledné řešení ve prospěch jedné strany, a tak se vzájemné vztahy mohou narušit. Tato forma mediace nabízí klidné prostředí pro rozhovor a otevírá prostor pro spolupráci, která umožní nalézt nejvhodnější řešení konfliktní situace. Funguje jako ideální prostředek zklidnění při rozvodovém řízení či odloučení partnerů a pomáhá obnovovat schopnosti v rodičovské zodpovědnosti. (Holá, 2013, s. 108-109)

Doležalová charakterizuje rodinnou mediaci jako specializovanou oblast mediace, která zahrnuje hlavně záležitosti týkající se výchovy a výživy nezletilých dětí či styku s nimi. Manželství je i mimo jiné majetkovým společenstvím muže a ženy, kteří by měli žít ve společné domácnosti, což vyplývá ze zákona o rodině z definice manželství. Do řešených konfliktů při rodinné mediaci se zahrnují i vypořádání majetkového společenství po ukončení manželství nebo uspořádání bydlení rozvedených manželů. Tyto skutečnosti se po dobu rozvodu při rodinné mediaci dotknou také nezletilých dětí rozvedených manželů. Je tedy velmi důležité, aby mediátor, řešící tuto situaci, zvládal potřebné techniky k vedení rodinné mediace. (Doležalová, s. 11-12)

Šišková apeluje, že je důležité si při rodinné mediace uvědomit, že se netýká pouze přítomných v mediačním procesu. V rodině jsou úzce propojené vztahy, které často

nesou za důsledek, že je další jiný člen rodiny předmětem sporu v procesu rodinné mediace. Typickým příkladem jsou dohady rodičů o způsobu péče o jejich děti. Z tohoto důvodu rodinný mediátor vždy poskytuje imaginární přítomnost dětí, někdy klade otázky jménem dětí, což rodiče donutí více přemýšlet o řešení krize rodiny. V dalším případě jsou děti přítomné během mediace nebo za ně vstoupí do procesu druhý mediátor, který pracuje s přáním dětí. Rodinný mediátor podporuje rodinu nejen ve složitých situacích, ale i v jiných problémech každého člena rodiny, proto musí být mediátor připraven řešit obrovský výběr témat a předmětů jednání. (Šišková, 2016, s. 18-19)

## **2.5 Principy mediace**

Holá upozorňuje, že principy mediace nelze seřadit podle důležitosti. Každý je svou podstatou významný pro celý proces a existence jednoho předurčuje existenci druhého. (Holá, 2011, s. 53) Plamínek ve své publikaci definuje základní principy mediace, které budou v následujících odstavcích popsány.

### **Dobrovolnost**

Dle Plamínka je vstoupení do mediace svobodné rozhodnutí každé strany konfliktu, účast je tedy jinými slovy dobrovolná. Jestliže by nastala situace, při které by u jedné strany byla účast vnucená zvenčí, zanikly by výhody mediace, které svými znaky přináší, a snížila by se šance na efektivní řešení problému. (Plamínek, 2013. s. 62)

### **Podpora**

Mediátor, jak uvádí Plamínek, celým procesem vede obě strany konfliktu, respektuje jejich přání a potřeby, napomáhá ke sdělení myšlenek, pocitů a podporuje je na cestě k přijatelnému výsledku řešeného sporu. Aby všechny tyto náležitosti vnesl do procesu mediace, musí umět použít své znalosti, dovednosti a zkušenosti, někdy i své charisma a prosadit svoji motivaci pomáhat ostatním. Pokud by tomu tak nebylo, byl by ohrožen celý proces, výsledná dohoda stran a sám mediátor by vybočoval z metodiky a prostoru mediace. (Plamínek, 2013. s. 63)

## **Důvěra**

Plamínek zmiňuje, že při mediaci není důležitá jen důvěra stran konfliktu k mediátorovi. Ale i ta důvěra, které by měl dosáhnout mediátor mezi stranami konfliktu, aby začaly věřit, že každá z nich se bude snažit hledat přijatelné řešení nebo při stanovení podmínek sjednat dohodu. Důvěrnost mediace také znamená, že sdílené informace během mediace nesmí být sděleny třetí straně a veřejnosti. Výjimkou jsou situace, kdy dá ke sdělení některých informací souhlas jedna ze stran nebo je to dáno v právní úpravě. (Plamínek, 2013. s. 63)

## **Tolerance**

Plamínek přiřazuje důležitost pro dosažení přijatelného výsledku k určité míře tolerance. Proces je veden tak, aby obě strany uznávaly jiné názory, způsoby prožívání a uvažování. Je tím myšleno, že každá strana ví, že i když s určitým pohledem na danou věc nesouhlasí, uvažuje nad jistou možností, přirozeností odlišného názoru. Pracovat na toleranci se musí už od počátku zahájení mediace. *„Stejně nezbytná je dostatečná schopnost a ochota stran rozlišovat mezi pochopením a souhlasem.“* (Plamínek, 2013. s. 63-64)

## **Hodnocení**

Pomocným postupem pro mediaci Plamínek uvádí hodnocení, například při srovnávání navržených řešení. Avšak nejde o smysl, cíl nebo výsledek mediace. Mediátor by hlavně neměl zaměřit mediaci na hledání a posuzování viny. Nesmí se zmiňovat o tomto tématu a připustit, aby se stalo tématem hlavním. Pokud by se do procesu mediace dostalo, měly by se samy strany na zavinění dohodnout. Často se stává, že hodnotíme svými slovy či chováním, aniž bychom o tom věděli. Pokud by tato situace vedla ke konfrontaci, měl by se mediátor sám sebe, někdy i klientů, ptát, zda by to vedlo ke zlepšení situace nebo ne. Důležité je nesoudit, zda je tato záležitost věcí pozitivní či negativní, než se na pohledu dohodnou obě strany. (Plamínek, 2013. s. 64-65)



## **Rozhodnost**

Podle Plamínka o všech záležitostech řešených během mediace rozhodují pouze strany konfliktu. Mají plnou svobodu v rozhodování, jak jejich spor vyřeší, avšak tato volnost je v určitých mezích, aby nebyla ohrožena práva třetí strany. Mediátor pouze rozhoduje o efektivnosti mediace. (Plamínek, 2013. s. 65)

## **Odpovědnost stran**

Plamínek odkazuje na zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci, který říká: „*za obsah mediační dohody jsou odpovědné pouze strany konfliktu.*“ Jak se spor vyřeší a zda byla dohoda naplněna, záleží tedy pouze na stranách konfliktu. (Plamínek, 2013. s. 66)

## **Nestrannost**

Plamínek zdůrazňuje, že se k žádnému z účastníků mediace mediátor nestranní. Porušení této zásady by vedlo ke ztrátě důvěry, a tak k nezdařilému vyřešení sporu. Nicméně nestrannost neznamena chovat se ke všem stejně. Přístup mediátora musí odpovídat rozumovým schopnostem, emočnímu chování, hodnotám či tělesnému stavu každé strany konfliktu. Důležitými prvky, kterými mediátor docílí vnímání nestrannosti, jsou slova, tón řeči, ale i oční kontakt a neverbální komunikace. (Plamínek, 2013. s. 66-67)

## **Vnímání změny**

Dle Plamínka se od stran konfliktu očekává jistá pružnost při řešení sporu. To znamená, že by měly být schopné přijmout určitou změnu, která by vedla k lepšímu výslednému řešení. Nejčastější takovou změnou je vnímání celé situace. V mnoha případech se jedná i o změnu bolestivou pro jednu ze stran, zejména při odstoupení z konkrétního požadavku nebo změnou svých hodnot. (Plamínek, 2013. s. 67)

## **Pohled do budoucnosti**

Při mediaci je hlavním zdrojem informací, podle Plamínka, minulost, která určuje, co by se nemělo opakovat nebo co je třeba změnit. Avšak soustředěna je na budoucnost,

na pohled vpřed. Ovšem zde se může lišit přístup mediátorů, jak velkou míru pozornosti minulosti věnují. (Plamínek, 2013. s. 68)

### **Kreativita**

Plamínek říká, že existuje předpoklad mediace, že strany konfliktu mají nejvíce informací o věcné podstatě sporu, proto by měly být ony samy schopné najít nejlepší řešení jejich sporu. Nastává tedy kreativní fáze při hledání řešení, kterou mediátor podporuje, a dává pozor, aby se účastníci příliš neopírali o emoce. K úspěšnosti této fáze přispěje, když se změní vnímání konfliktu a pohled na ostatní účastníky sporu. (Plamínek, 2013. s. 68-69)

### **Být vzorem**

Mediátor, dle Plamínka, představuje pro strany konfliktu určitý vzor chování a myšlení, odpovídající jistým požadavkům. Za velmi přínosné je fakt, kdy mediátor sám tento vzor považuje za přirozený. Efektivnější je, když mediátor sám určité chování předvede, než aby o něj žádal, nebo při zdůvodňování určitých projevů emocí ukáže, jak tyto emoce zvládat. (Plamínek, 2013. s. 69)

## **2.6 Fáze mediačního procesu**

Plamínek zmiňuje, že každá fáze by měla končit očekávaným výsledkem, podle kterého se mediátor orientuje v procesu. Pokud se nedocílilo určitého výsledku, nelze přestoupit z fáze do fáze další. Jestliže je tedy mediátor s výsledkem jedné fáze spokojený, může pokračit na další. Když spokojený není, může v dané fázi zůstat. A zda má pocit, že se už získané výsledky z předešlých fází ztratily, může se vrátit do té fáze, kde těchto výsledků docílí znova. (Plamínek, 2013, s. 97)

Tabulka č. 1: Struktura mediačního procesu (Plamínek, 2013, s. 98)

Číslo fáze	Název fáze	Podstata a tematický obsah fáze	Očekávaný výsledek fáze
0.	příprava na mediaci*	vysvětlení podstaty mediace, dohoda o organizaci mediace, kontrola pochopení a souhlasu	přehled o podstatě, podobě a možnostech mediace, přiměřená očekávání
1.	zahájení mediace*	připomenutí účelu a rolí, určení pravidel, programu a časového rámce	důvěra v mediátora, orientace v procesu, souhlas s podmínkami
2.	sběr informací	shromáždění relevantních informací, ujasnění zájmů, priorit a kritérií spokojenosti	přehled o zájmech a prioritách, definice problému
3.	definice témat	určení témat k diskusi, definice dobrého řešení témat i sporu	parametry hledaného řešení, definice a pořadí probíraných témat
4.	hledání možností	generování možných řešení tematizovaných dílčích problémů	soubor možných řešení
5.	hodnocení možností	výběr přijatelných dílčích řešení, podmínky přijatelnosti, syntéza dílčích řešení	rámcová dohoda o podstatě řešení
6.	formulace výsledků*	formulace znění dohody, realizačního plánu a systému monitorování a korigování	definitivní dohoda, realizační plán, monitorovací a korekční systém
7.	realizace a korekce*	uskutečňování, monitorování a korigování realizačního plánu	vyřešený spor

Potočková popisuje mediační proces, během kterého se může použít široký výběr metod a technik. I přesto má svou stavbu a strukturu. Nejčastěji používaný model je od amerického mediátora Stulberga, který rozeznává **pět základních fází**. Předcházející nultá fáze se nazývá předmediační, ve které se dozvídáme prvotní informace o sporu a jeho účastnících. Je to tedy první kontakt s mediátorem v jakékoliv formě (osobní, písemné nebo telefonické). Vzniká zde základ mediačního procesu a důvěry mezi stranami konfliktu a mediátorem. První fází je zahájení mediačního procesu nebo také

mediátorův úvod. Jedná se o první společné sezení všech stran s mediátorem, který ve své úvodní řeči objasní jeho postavení v procesu, vyzdvihne základní principy mediace, popíše, jaké budou následující kroky jejich sezení, a nechá účastníky odsouhlasit pravidla jednání. Ve druhé fázi sběru informací mají strany konfliktu prostor k vyjádření k řešené záležitosti a ke sdělení jejich očekávání od mediace. Měly by mediátora seznámit se svými problémy, ale i zájmy a potřebami, které jsou nutné splnit, aby se docílilo přijatelné dohody. Vzniká zde identifikace sporu a stanovení hranic. Třetí fáze je hledání řešení. Zde mediátor nabádá strany konfliktu ke spolupráci, aby našly, co nejvíce možností budoucí vzniklé dohody. Postupem tato fáze přechází ve čtvrtou fázi vyjednávání, v níž si strany konfliktu dojednávají podmínky dohody. Mediátor dbá, aby tato fáze byla co nejvíce efektivní. Poslední pátá fáze tvorba dohody slouží k vyjasnění navržených řešení, zjišťuje se, zda tyto náležitosti strany konfliktu zvládnou dodržet, a navrhuje se finální podoba dohody. (Potočková, 2013, s. 112-113)

### 3 Mediátor a používané techniky

Holá uvádí, že mediaci bez mediátora není možno uskutečnit. Proces se zabývá řešením konfliktů situace dvou stran, mezi kterými přestává fungovat komunikace. Zde přichází na řadu mediátor se svými odbornými schopnostmi a znalostmi dané pro jeho roli v mediačním procesu. Snaží se tuto překážku odstranit nebo alespoň omezit natolik, aby strany byly schopny spolupracovat a řešit jejich problém. (Holá, 2011, s. 2011) Dle Asociace mediátorů České republiky člověka nedělá mediátorem jeho délka studia v této oblasti a jeho dosavadní schopnosti získané během praxe, nýbrž jeho způsob myšlení. (Jilemická, 2011, online) Doležalová vnímá mediátora jako neutrální osobu v pozadí mediace, která napomáhá při hledání řešení konfliktu. Nezabývá se věcnou podstatou řešeného sporu, pouze zodpovídá za průběh procesu a dosažení přijatelné dohody. (Doležalová, 2013, s. 13)

Šišková charakterizuje mediátora jako profesionálně proškoleného odborníka s dovednostmi a znalostmi specifické pro výkon mediace. Obecně konflikt by měl pro něj znamenat běžnou součást života. Jeho předpokladem je ovládat analytické myšlení, neboť je z jeho hlavních úkolů při procesu třídit jednotlivé problémy do témat, které jsou poté předmětem k diskusi, sdělovat informace způsobem, který se nedotkne ani jedné ze stran konfliktu, hledat spojitosti mezi zájmy obou stran a pobízet strany k zamyšlení nad jejich očekáváním a závěry. Nese odpovědnost za efektivitu a strukturu celého procesu mediace. Hlavní vlastností mediátora je neutralita. Tedy stejný postoj ke všem stranám sporu, kterým zajistí, že každá strana má právo na prosazení svých názorů, postojů a sdělení myšlenek. (Šišková, 2012, s. 73-74) Potočková dodává, že se mediátor jeví jako „urychlovač“. Jeho samotná přítomnost působí na proces mediace. Ovšem musí dobře znát, jak motivovat strany ke spolupráci, kdy a jakou mediační techniku použít. Tedy úspěšná mediace je dobře zvolená strategie mediátora. (Potočková, 2013, s. 54)

#### 3.1 Typy mediátora

Potočková rozděluje mediátory podle vztahu k účastníkům sporu. Prvním typem jsou **mediátoři jako blízcí lidé** neboli sociální mediátoři. Se stranami konfliktu se již znají ještě před zahájením mediace, nejčastěji to bývají přátelé nebo kolegové z práce. Zásada neutralnosti a nestrannosti není tedy z části možná, ale strany konfliktu zvolené

mediátory vnímají jako důvěryhodné, spravedlivé i nestranné. Vzhledem k již vzniklému vztahu, jsou strany ochotny řešit problém společně bez zbytečných problémů. Těmto mediátorům hlavně záleží, jak spor bude vyřešen a na příznivém budoucím vztahu stran. Druhým typem jsou **mediátoři jako respektované authority** neboli mediátoři – authority. Jsou do pozice určováni zejména kvůli svému postavení a přirozené autoritě. S věcným obsahem a vývojem konfliktu jsou předem dobře obeznámeni, tak i se stranami konfliktu. I když nejsou zcela neutrální a z pravomoci své funkce by mohli spor vyřešit výslovným rozsudkem, může za pomoci mediačních technik se stranami spolupracovat a přijatelně se dohodnout. (Potočková, 2013, s. 52) Trélaün tyto dva typy nazývá jako všední mediátoři. Tímto prostředníkem může být jeden z rodičů nebo někdo jiný z rodiny, vychovatel či učitel, dokonce i vedoucí pracovník. (Trélaün, 2005, s. 76)

Třetím zároveň posledním typem Potočková uvádí **nezávislé mediátory**. Hlavně se jedná o odborné pracovníky, kteří plně používají mediační techniky a znají dobře proces mediace. Nemají žádný vztah k účastněným, ani k věcné podstatě sporu. Existuje u nich absolutní neutralita a nestrannost. O řešení sporu svým postavením nerozhodují, pouze proces vedou a napomáhají stranám na cestě k přijatelné dohodě. (Potočková, 2013, s. 52) Trélaün se o tomto typu zmiňuje jako o profesionálním mediátorovi. Charakterizuje ho jako speciálně školeného pracovníka v oblasti rodinného práva, sociologii, psychologii a komunikaci. (Trélaün, 2005, s. 110)

### 3.2 Kompetence a osobnost mediátora

Holá dle zahraniční literatury rozlišuje dva typy **očekávaných výstupů** od mediátora: „tvrdé“ dovednosti, kterých dosáhne přípravou a vzděláním. Jedná se zejména o zvládnání a správné používání technik, nástrojů. A „měkké“ dovednosti. Ty souvisejí s osobností jedince, zahrnují jeho postoje, hodnoty, emoční úroveň, chování. „*Pro efektivní mediaci je nutné vyškolení a zkušenosti v mediaci*“. (Holá, 2003, s. 82) Holá dále zmiňuje odborné znalosti, za které považujeme ty, které jsou teoretického rázu a jsou získané vzděláním. V oblasti mediace se označují jako odborné znalosti metody mediace. Dalšími jsou odborné znalosti věcného problému. Zde záleží, v jakém odvětví strany konfliktu působí (obchod, právo, doprava) a jaké nároky kladou na mediátora.

Na druhé straně, v jaké míře se mediátor v těchto odvětví orientuje. Vhodné je, pokud ovládá znění zákonů a techniky pro konkrétní obor. (Holá, 2003, s. 83)

Stejně tak, jako důležité jsou odborné znalosti, jsou důležité i osobnostní předpoklady, které Holá zmiňuje v další své publikaci. Psychologický profil profese mediátora se nejčastěji formuluje na základě nevhodných znaků osobnosti, které nejsou v souladu s úspěšným výkonem mediace. Například osoby se zdravotními problémy, osoby vykazující agresivní, neurotické, netolerantní chování, osoby bez empatie, neschopné navázat důvěru, motivovat, spolupracovat. Institut pro kriminologii a sociální prevenci Praha na základě výzkumného šetření vytvořil přehled osobnosti úředníka probační a mediační služby. I když se v tomto případě jedná pouze o výkon profese ve věcech v trestní oblasti, lze tento přehled aplikovat i na psychosociální požadavky na mediátora obecně. (Holá, 2011, s. 217-218)

Schéma č. 1: Stručný orientační profesiogram (Holá, 2011, s. 218)

- ❑ **Pohlaví** – žena nebo muž (v některých specifických případech např. při rodinné mediaci či mediaci mravnostních trestných činů lze doporučit práci v týmech složených proporcionalně z mužů i žen).
- ❑ **Věk** – minimálně 25 let, maximálně 65 let (kdy výjimku pro další výkon mediační činnosti i v důchodovém věku lze povolit po individuálním posouzení).
- ❑ **Celková zralost** – stabilita osobnosti, zvládnutí emocionality. Vhodné jsou osoby s přiměřenou sebedůvěrou, naopak nevhodné jsou osoby málo odolné vůči konfliktu, stresu, frustraci.
- ❑ **Myšlení** – nadprůměrná úroveň všeobecných rozumových schopností, zejména z hlediska samostatnosti a kritičnosti myšlení, pružnost a tvořivost, konstruktivní myšlení, vynalézavost, iniciativa a smysl pro nové, pohotovost, duchapřítomnost, schopnost koncentrace, schopnost zpracovat informace – analyzovat i syntetizovat, schopnost logického uvažování a samostatného úsudku, smysl pro rozlišení podstatného od méně významného. Schopnost systémovosti, pracovní koncepčnosti, schopnost improvizace, instinkt a umění odhadnout vhodnou situaci a využít ji.
- ❑ **Vysoké morální kvality**, nestrannost, bezúhonnost, poctivost, pracovní spolehlivost, míra dominantnosti – nevhodná je vyhraněná dominance, ale vyloučit je třeba i submisivnost. Sebejistota, schopnost adekvátní reakce na konfliktní situace, duševní odolnost a pohotovost, organizační talent, realističnost.
- ❑ **Sociální dovednosti** – schopnost navazovat kontakt, získat důvěru, obratnost v jednání, dobré komunikační dovednosti – vedení dialogu a další relevantní sociální dovednosti. Jde o zvláště specifickou a důležitou charakteristiku osobnosti mediátora.
- ❑ **Vnější projev** – vystupování, celkový vzhled, kulturnost projevu, schopnost situačně přizpůsobovat formu vystupování.
- ❑ **Formální vzdělání** – vysokoškolské vzdělání společenskovedního charakteru (právo, psychologie, sociologie, pedagogika, sociální práce), dostatečné znalosti v právní, psychologické a sociální problematice.

### 3.3 Úkoly mediátora

Šišková uvádí, že „mediátor zásadně neradí, nehodnotí a neřeší.“ (Šišková, 2012, s. 78) Portál kurzymediace.cz zmiňuje, že mezi hlavní činnosti mediátora patří vytvořit prostor pro strany konfliktu k vzájemnému vyslechnutí a porozumění, napomocť odprostit se od negativního a zaměřit se na problémovou situaci a nalézt nejvhodnější způsob řešení. (Kdo je mediátor a práce mediátora, 2017, online) Dle Plamínka mediátor má nejen důležitou vedoucí roli a odpovědnost za průběh mediace, ale také určitá práva a povinnosti. (Plamínek, 2013, s. 78)

Schéma č. 2: Hlavní práva a povinnosti mediátora (Plamínek, 2013, s. 79)

POMÁHÁ OSTATNÍM,  
NE SOBĚ

- ▶ ZPROSTŘEDKUJE KOMUNIKACI
- ▶ URČUJE PROCES
- ▶ JE NESTRANNÝ
- ▶ DBA O ORIENTACI
- ▶ NEROZHODUJE O VĚCI

Ale zároveň:

- ▶ ANALYZUJE KAUZU
- ▶ OVLIVŇUJE VZTAHY

Potočková zmiňuje čtyři **základní činnosti mediátora**. Vede a strukturuje. Mediátor volí vhodné místo setkání, sděluje důležité informace o mediaci, stanovuje podmínky, pravidla a jejich dodržování, vede diskuzi tak, aby byly přehledné a pochopitelné pro všechny s cílem přijatelného řešení. Ulehčuje komunikaci. Během mediace nastávají situace, při kterých hlavní roli hrají emoce, a strany konfliktu jim nejsou schopni naslouchat. Úkolem mediátora je tyto silně emotivní myšlenky vyjádřit tak, aby jim druhá strana porozuměla. Hledá alternativy. Protože ve většině případů logické a nejlepší řešení pro jednu stranu sporu je nepřijatelným pro tu druhou, se mediátor snaží ukázat stranám různé úhly pohledu na spor, a tak i nabízející se možnosti, jak konflikt vyřešit. Hlídá zadní vrátka. Při finální dohodě je zodpovědností mediátora se přesvědčit, zda jsou strany konfliktu jejího naplnění schopni. Proto je povinen strany



obeznámit i s možnými překážkami při realizaci. Záleží jen na stranách, zda jeho upozornění berou na vědomí. (Potočková, 2013, s. 54)

### **3.4 Techniky a nástroje při mediaci**

Holá zmiňuje, že jakou techniku mediátor zvolí, záleží na jeho typu osobnosti, kvalifikaci, rozsah praxe, ale také o jakou konfliktní situaci se jedná a jaký cíl mediace byl zvolen. (Holá, 2011, s. 140) Podle Plamínka se na mediátora vztahují zásadní principy, jako nenásilí a tolerance, a na druhé straně jistá míra empatie, pochopení a docílení mediace k přijatelnému výsledku. Z toho důvodu se používané nástroje překrývají a obohacují se tak. (Plamínek, 2013, s. 118) Holá dodává, že základem všech používaných technik procesu mediace je rozhovor. (Holá, 2011, s. 137)

#### **Otázky**

Dle Plamínka mediátor díky otázkám získává nové nebo potřebné informace o stranách konfliktu nebo o řešeném sporu, snaží se porozumět celému případu a spojitostem. Dále pomocí kladením otázek mediátor řídí a podporuje proces mediace. Často též udávají nová témata k diskuzi. (Plamínek, 2013, s. 118) V tomto případě Potočková doplňuje, že správně zvolená otázka dokonce může vést k přeměně úsudku či celkového postoje. (Potočková, 2013, s. 102) Plamínek pokračuje, pokud je třeba mediaci podpořit nebo není třeba kontroly či tlumení diskuze, mediátor volí otázky otevřené. Poskytují širokou škálu odpovědí a otevírají účastníkům sporu prostor pro širší vyjádření. Nejvhodněji se využívají v prvních fázích mediace. Druhou možností jsou otázky uzavřené, na které mohou strany odpovídat pouze „ano“ nebo „ne“. Používají se v případě, kdy je nutno proces kontrolovat, aby nedošlo k vyhoceným konfrontacím mezi stranami konfliktu, k neorientaci v procesu či k neužitečnému opakování informací. Tyto otázky se objevují hlavně v situaci, kdy je potřeba ověření pochopení, jak ze strany účastníků sporu, tak i ze strany mediátora. (Plamínek, 2013, s. 118-121)

#### **Aktivní naslouchání**

Potočková aktivní naslouchání řadí mezi základní komunikační dovednosti mediátora a definuje ho jako „*schopnost plně se soustředit na to, co hovořící říká, ve*

*snaze pochopit skutečný význam řečeného, a to v co největším souladu s mluvčím.“* (Potočková, 2013, s. 101) Plamínek uvádí, že naslouchat můžeme verbálně doplňujícími komentáři nebo neverbálně příkyvováním, pozorností nebo jinými podporujícími gesty. V mediaci mediátorovi pomáhají dvě významné složky aktivního naslouchání – **parafráze a zrcadlení**. Parafrázování je ve své podstatě formulace myšlenek nebo informací slovy mediátora, sloužící k lepšímu pochopení obsahu či přijatelnosti odlišných názorů a tím se zamezilo zraňujícímu či nepřijatelnému významu. Obsahem parafráze by mělo být i ověření, zda ten, kdo přejímal myšlenky, hlavní smysl pochopil a zda je jeho formulace akceptována. Významnějším účelem je ovlivnění napětí během rozhovorů a vedení procesu mediace. Parafráze se nejčastěji formulují jako otázky nebo určitá fráze na konci otázky. Protože během procesu mediace strany konfliktu ovládají přítomné emoce, je důležité zrcadlení pocitů, jinak řečeno pojmenovávání těchto citových projevů. Touto formou dává mediátor najevo aktivní straně, že ji chápe nebo se jí alespoň snaží porozumět, otevírá prostor pro objasnění případných chyb v interpretaci pocitů a emocí a respektuje projevené emoce, tedy potvrzuje zásadu legitimacy. Dalšími technikami aktivního naslouchání může být i široká škála doplňujících otázek, shrnování, povzbuzování a oceňování. (Plamínek, 2013, s. 122-125)

### **Transformace sdělení**

Plamínek uvádí typický nástroj této techniky, a to je **přerámcování**. Cílem je ze sděleného obsahu vyjmout nevyjádřené potřeby a vyzdvihnout to, co je pro mluvčí stranu konfliktu ze sdělení důležité a doposud skryté. Nejlepší způsob přerámcování je z většinou negativního sdělení přeformulovat sdělení pozitivní. (Plamínek, 2013, s. 125-127) Podle Potočkové je vhodné použít přerámcování v situacích, kdy se strany konfliktu provokují, kritizují, obviňují či jsou vznesené jednostranné požadavky. (Potočková, 2013, s. 108) Dalším nástrojem transformace Plamínek uvádí **racionalizaci**. Účelem této formy je rozumně vysvětlit přítomné emoce, které se nejčastěji objevují po emočním útoku mezi stranami konfliktu, nebo ji může mediátor využít jako obranu proti výčitkám vůči jeho osobě. (Plamínek, 2013, s. 127-128)

Plamínek dále zmiňuje **tematizaci** problémů, která je dalším typem transformace a i základní částí mediace. Spočívá v tom, že jednotlivé stížnosti, které během mediace

zazní, se souhlasem stran konfliktu mediátor označí jako téma další diskuze a zbaví se tak na chvíli tíhy situace. Od tematizace je potřeba odlišovat pojmenovávání problémů, které se využívá v situacích, kdy je nutné vyřešit daný problém ihned. Někdy mediátor dostane otázku, na kterou by měla odpovědět strana konfliktu sama. Nejlepší reakcí je metoda bumerangu, kterou mediátor otázku patřící mu vrátí tazající se straně. (Plamínek, 2013, s. 128-130)

### **Technika řešení problémů**

Během mediace, jak uvádí Plamínek, se mediátorovi volně nabízejí témata k diskuzi a se stranami konfliktu hledají jejich řešení. Pokud to ale situace dovolí, může využít strukturovanější postupy. Tyto přístupy se používají spíše pro spory mezi firmami a institucemi než při sporech v rodinách nebo komunitách, proto budou pouze vyjmenovány a dále se jimi zabývat tato práce nebude. Patří mezi ně: schéma splňující určitá kritéria, generování možností (brainstroming, zápis do poznámek), hodnocení možností (hlasování, debata, srovnávání výhod a nevýhod), rozdělování bodů, třídění možností, princip KrMHO, rozhodování z možností. I když se mediátor zabývá spory v jedné oblasti, například rodinné, i tak je vhodné, aby měl přehled o možném využití různých technik řešení konfliktů. (Plamínek, 2013, s. 130-134)

### **Instrukce**

Plamínek zmiňuje situaci, ve které jsou zájmy a potřeby stran konfliktu v rozporu s těmi mediace. V tomto případě je potřeba instrukcí, aby se tomuto rozporu zamezilo. Obvykle se určí pravidla, která stanoví chování stran konfliktu a momenty, kdy jsou tato pravidla připomínána, aby nebyl ztracen cíl a smysl mediace. Obvykle se mediátor po určení pravidel ptá na souhlas stran konfliktu s takovým průběhem a otevírá jim prostor pro připomínky. V druhém případě se pravidla opakují během mediace. Důležité je hned ze začátku pravidla vysvětlit, aby strany lépe pochopily jejich smysl a účel. (Plamínek, 2013, s. 134-135)

## **Komentáře**

Podle Plamínka se mediátor prostřednictvím komentáře nevyjadřuje k účastníkům sporu, ale k aktuální situaci. Snaží se tak pozměnit její děj, aby se ubíral jiným, lepším směrem, nebo tento děj podpořit či úplně ukončit. Jeli to nutné, komentáře mohou být i kritické. Ovšem by se měly opět vztahovat spíše na proces než k lidem a jejich negativní význam omezit pozitivními body. Jestliže se mediátor rozhodne vyjadřovat k účastníkům sporu, měl by se vyvarovat srovnávání, byť jen nepatrnou poznámkou. (Plamínek, 2013, s. 136-139)

## **Shrnutí**

Hlavní podstatu shrnování Plamínek shledává v rekapitulaci závěrů, ke kterým mediátor spolu se stranami konfliktu docílili, a dále v připomenutí smyslu a cíle mediace. (Plamínek, 2013, s. 139-141) Potočková uvádí situace, ve kterých se tato technika nejčastěji využívá: na začátku každého sezení, v případě pauz na konci a začátku každého bloku, na konci každého sezení a v situacích, kdy je průběh procesu nepřehledný, komunikace se zadrhne na jednom bodě a stranám konfliktu se nedaří vyřešit daný problém. (Potočková, 2013, s. 108)

## **Zápis**

Dle Plamínka mediátor zápisem uspořádává průběh procesu, dostává o něm přehled a zamezí ztracení v průběhu. Vše zapisuje na flipchart, jinak řečeno na velké papíry umístěny na stojanu. Hlavní podstatou je, co je psáno, je všemi odsouhlaseno a platné. Mediátor odkazem na zápis může dosáhnout pozornosti stran konfliktu stejným směrem k řešení záležitosti. Zápis také slouží k uklidnění účastníků sporu. Stává se, že některá ze stran požaduje určité téma k řešení, vysvětlení či omluvu, ovšem podle mediátora by to nebylo v aktuální situaci přínosné. Proto se taková trvání zapíší do pozdějších témat k řešení, strany se tak uklidní a mediace může probíhat podle plánů. (Plamínek, 2013, s. 141-144) Potočková dodává, že vše by mělo být poznamenáno pozitivními, neutrálními slovy. (Potočková, 2013, s. 111)

## **Neverbální komunikace**

Růžička a Kollerová jmenují základní projevy neverbální komunikace: mimika, haptika, gestika, proxemika, posturologie, pohledy a oční kontakt, sdělování úpravou zevnějšku. (Růžička, Kollerová, 2011, s. 18-20). Dle Plamínka napomáhá mediátorovi lépe rozumět, co strany konfliktu sdělují nebo jak se cítí. V situacích, kdy je třeba dominantního postavení, by měl mediátor používat jasná gesta, která jsou samozřejmě pořádkem přirozená a přiměřená situaci. Oční kontakt také napomáhá k dominantnímu postavení. Avšak je důležitý zejména tehdy, kdy je mediátor v kontaktu s hovořící stranou konfliktu a zároveň upírá pozornost na chování strany, která nehovoří. Další důležitou věcí pro mediátora jsou vztahy mezi stranami konfliktu a k němu samotnému. Pro lepší orientaci vnímá situace, kdy buď člověk nereaguje na druhého žádnou reakcí, reaguje včas, ale odlišnou reakcí, nebo zcela souhlasí a napodobuje ho. Mediátor by se měl o neverbální komunikaci pro svoji praxi pečlivě zajímat. (Plamínek, 2013, s. 144-145)

## **4 Výzkumné šetření zaměřené na mediační případy v rámci rodin**

Teoretická část se zabývala mediací z obecnějšího pohledu. Prostřednictvím empirické části bych chtěla více přiblížit oblast mediace rodinné. Byla mi nabídnuta možnost spolupracovat s KC J. J. Pestalozziho ve Svitavách a zmapovat jejich mediační případy realizované v rámci projektu města Svitav. Dle oficiálního informačního portálu Město Svitavy bylo pro výkon mediací vyškolen deset mediátorů. Následně krizové centrum ve spolupráci s orgánem sociálně právní ochrany dětí a mládeže (dále jen OSPOD) kontaktovalo rodiny, ve kterých se vyskytovaly problémy, a tato služba by pro ně mohla být užitečná. Mediace proběhly v období srpen a září 2015 a zúčastnilo se jich patnáct rodin, v rámci kterých se uskutečnilo třicet sezení. (Stündl, 2010, online)

### **4.1 Koncepce výzkumného šetření**

Cílem mého výzkumného šetření je zmapování patnácti případů rodinné mediace realizovaných KC J. J. Pestalozziho ve Svitavách. Výzkumný problém zní „Jaká byla podoba realizace patnácti rodinných mediačních sezení uskutečněných KC J. J. Pestalozziho?“ Pro výzkumné šetření jsem si zvolila pět výzkumných otázek, které jsou zásadní pro zmapování zmíněných mediačních případů.

1. Pro jak velkou lokalitu bylo patnáct rodinných mediačních sezení realizovaných KC J. J. Pestalozziho uskutečněno a jaké prostory se pro účel mediace využívaly?
2. Kdo byl v pozici stran konfliktu během patnácti případů rodinné mediace realizovaných KC J. J. Pestalozziho a jaká byla úměra pohlaví mediátorů vůči pohlaví stran konfliktu?
3. Bylo pokaždé dosaženo dohody během patnácti případů rodinné mediace realizovaných KC J. J. Pestalozziho a pokud nebylo, jaké důvody vedly k nedosažení dohody?
4. Jaká byla řešená témata při patnácti rodinných mediacích realizovaných KC J. J. Pestalozziho?
5. Byl dodržen počet domluvených sezení rodinné mediace v podepsané smlouvě KC J. J. Pestalozziho a kolik hodin trvala sezení v rámci jedné rodiny?

## **Charakteristika výzkumné metody**

Pro výzkumné šetření jsem zvolila kvalitativní výzkumnou metodu. Gavora uvádí, že se jedná, oproti kvantitativnímu výzkumu, o práci se slovy. Cílem kvalitativního výzkumu je snaha o přiblížení se ke zkoumanému jedinci, vcítit se do situace, ve které se nachází. Protože jen tímto způsobem mu může zkoumající porozumět a popsat jej. Každý zkoumaný případ je ojedinělý, výzkumníka zajímá to konkrétní. Snaží se najít spojitosti, které se při kvantitativním výzkumu neodhalily. (Gavora, 2010, s. 31-32). Dle Hendla mezi základní přístupy kvalitativního výzkumu patří analýza dokumentů. Tato metoda se dá použít samostatně nebo jako doplňující přístup v rozsáhlejších výzkumném šetření. (Hendl, 2016, s. 101) Miovský ji definuje jako rozsáhlý výběr možností metod a postupů vhodné k použití k analýze textových dokumentů pro účel objasnění jeho významu či souvislosti. (Miovský, 2006, s. 238)

## **Charakteristika respondentů**

Bylo mi umožněno nahlédnout do spisů patnácti rodinných mediačních případů uskutečněných KC J. J. Pestalozziho ve Svitavách a vypsát si z nich veškeré informace potřebné k realizaci mého výzkumného šetření. Jednou z informací byli také strany konfliktu a mediátoři, kteří tvoří výzkumný vzorek této práce. Mediačních případů se účastnilo třicet tři stran konfliktu a dvacet dva mediátorů, dohromady tedy padesát pět respondentů. Strany konfliktu tvořili rodiče a jejich děti a páry po rozvodovém řízení či ve fázi rozchodu. V jednom případě stranami konfliktu byla babička a její dva vnuci.

## **Sběr dat**

Na základě nabídky jsem zkontaktovala vedoucí pracovníci KC J. J. Pestalozziho ve Svitavách, zda by byla ochotna mi poskytnout veškeré dokumenty potřebné pro mou bakalářskou práci. Po domluvě jsem centrum navštívila a následovalo sepsání veškerých smluv ohledně mé spolupráce s centrem a podepsání slibu mlčenlivosti. Poté mi byly poskytnuty spisy všech patnácti případů. Každá složka s jedním případem obsahovala smlouvu podepsanou všemi strany mediace, každou stranou konfliktu podepsaný dokument Kvalifikovaný souhlas s vedením dokumentu se zpracováním (v případě nezletilého dítěte dokument podepsal jeho zákonný zástupce) a následující zápisy

z jednotlivých sezení. Ze spisů jsem si vypsalá veškerá data potřebná pro moje výzkumné šetření.

## **4.2    Prezentace výsledků výzkumného šetření**

V této podkapitole jsou v návaznosti na výzkumné otázky prezentovány jednotlivé zjištěné informace ze spisů rodinných mediací KC J. J. Pestalozziho. Jedná se o souhrnný popis všech zkoumaných patnácti mediačních případů. Pro lepší orientaci jsou u každé oblasti uvedeny tabulky, které obsahují popisována data všech sezení. Pořadí případů je u všech tabulek zachováno a vychází z tabulky č. 3.

### **Lokalita a využité prostory**

První výzkumnou otázkou jsem chtěla znázornit, pro jak velkou lokalitu se dá realizovat mediační sezení. I když celý projekt byl realizován pod KC J. J. Pestalozziho ve Svitavách, vzhledem ke spolupráci s OSPOD bylo možno vytipovat i rodiny z jiné lokality, než jsou Svitavy. A protože někteří vyškolení mediátoři pocházeli také z jiné lokality, přístup k těmto rodinám nebyl tolik obtížný. Převážně všechny případy byly realizovány v Pardubickém kraji, přesněji v Pardubicích a ve Svitavách. Z toho klienti pocházeli přímo ze Svitav, z Opatova, z Březové nad Svitavou, z Poličky, z Moravské Třebové, z Městečka Trnávky a z Pardubic. Dokonce i klienti ze dvou případů pocházeli z Olomouckého a Plzeňského kraje. Jediný případ byl uskutečněn v kraji Vysočina, v Havlíčkově Brodě, odkud pocházeli i klienti.



Obrázek č. 1: Znárodněný rozsah lokality mediačních případů



Tatáž výzkumná otázka se také zabývala prostory využívané pro účel mediace. Pokud bylo místo sezení zmíněné v mediační dohodě, využívaly se prostory probační a mediační služby, krizového centra, OSPOD, střediska výchovné péče, resocializačních bytů nebo na vlastní přání se využívaly byty klientů, pro lepší spolupráci v přirozeném prostředí. Pokud by se měla zmínit efektivita přirozeného prostředí na vzniku dohody, velký podíl na tomto faktu nemělo. Bylo využíváno zejména v situaci, kdy byly mediace zúčastněny, buď děti, nebo starší lidé.

### **Strany konfliktu**

Druhá výzkumná otázka zjišťovala, kdo byl v roli stran konfliktu. V pěti případech byli zúčastněni manželé či bývalé manželé, v jednom případě manželé a s nimi jejich syn, ve čtyřech matka se synem, ve dvou matka s dcerou. V dalších případech matka s dcerou a přítomný byl i dceřin manžel, otec s dcerou a v posledním babička a její dva vnuci. V podstatě nejčastěji byly přítomné dvě strany konfliktu, ojediněle tři.

Prakticky jsem si představovala, že na místě stran konfliktu jsou převážně manželé. Překvapující pro mě byl tedy fakt, že mnohem častěji v této roli bývá jeden z rodičů a jeho dítě. Poté bylo zajímavé zkoumat, kvůli jakým sporům se rozhodli k variantě jejich řešení mediací, čímž se zabývala výzkumná otázka č. 5.

Tabulka č. 2: Strany konfliktu

<b>Případ</b>	<b>1. strana konfliktu</b>	<b>2. strana konfliktu</b>	<b>3. strana konfliktu</b>
1.	Matka	Otec	
2.	Matka	Otec	Syn
3.	Matka	Syn	
4.	Matka	Otec	
5.	Matka	Syn	
6.	Matka	Syn	
7.	Matka	Syn	
8.	Dcera	Otec	
9.	Matka	Otec	
10.	Matka	Otec	
11.	Matka	Otec	
12.	Matka	Dcera	Manžel dcery
13.	Babička pěstounka	Vnuk	Vnuk
14.	Matka	Dcera	
15.	Matka	Dcera	

### **Počet a úměrnost pohlaví mediátorů k pohlaví stran konfliktu**

Zprvu odkáži na podkapitolu 2.2, kde dle Plamínka uvádím, že mediátoři k dosažení větší úspěšnosti v rodinných a partnerských sporech často pracují ve dvojici či v početné skupině, kde je zastoupení obou pohlaví. (Plamínek, 2013, s. 50) Počtem mediátorů k počtu stran konfliktu a úměrnost pohlaví všech stran se zabývala také druhá výzkumná otázka. V polovině případů byl přítomný jeden mediátor a v druhé polovině mediátoři dva. Zde je nutno poznamenat fakt, že v roli stran konfliktu ve většině byla zastoupena obě pohlaví, pouze ve dvou případech bylo jen ženské pohlaví.

V osmi případech byl přítomný jeden mediátor, z toho pěti případů se účastnil mediátor ženského pohlaví a třech případů mediátor mužského pohlaví. Pokud bychom měli srovnávat efektivitu v těchto případech, jednoznačně za přítomnosti mediátora ženského pohlaví byla mediace úspěšnější. Soudím to dle toho, že v každém případě bylo

dosaženo dohody nebo mediace splnila účel. Oproti případům, během kterých byl přítomný mediátor mužského pohlaví, úspěšnost byla na půli cesty. Objevovaly se nejasnosti, které nebyly vyřešeny. Pokud mediace byla ukončena dohodou nebo splněním účelu, bylo to za přítomnosti pracovnice OSPOD. Myslím si, že právě to mělo obrovský podíl na úspěšnosti. Možná je to tím, že ženy jsou odedávna více citlivé, empatické, tím se více vžijí do role stran konfliktu, a proto mají větší přínos během mediace.

Tabula č. 3: Mediační případy s jedním mediátorem

<b>Případ</b>	<b>Mediátoři</b>	<b>Strany konfliktu</b>
2.	1 (♀)	Matka x Otec x Syn
4.	1 (♀)	Matka x Otec
7.	1 (♀)	Matka x Syn
8.	1 (♀)	Dcera x Otec
10.	1 (♀)	Matka x Otec
3.	1 (♂)	Matka x Syn
6.	1 (♂)	Matka x Syn
12.	1 (♂)	Matka x Dcera x Manžel dcery

Ve zbylých sedmi případech byli přítomni mediátoři dva. Mediátoři mužského pohlaví byli přítomni pouze v jednom případě. A to ještě za situace, kdy byl druhý mediátor přizván až k druhému sezení z důvodu, jak bylo zmíněno v zápisu, lepšího navázání kontaktu a důvěry klientů. V tomto případě dvou chlapců v pěstounské péči. Myslím si, že to bylo také proto, že se druhého sezení účastnili oba chlapci, prvního sezení se účastnil pouze starší chlapec. Mediátoři ženského pohlaví působili v případech dvou, kdy ani jeden úspěšnými nebyly. Zajímavé je, že i když byla ženská přesila, mužská stránka byla dominantnější, což bylo právě za nejsilnější faktor k neúspěšnosti mediačních sezení. Přítomnost mediátorů obou pohlaví v těchto případech oproti ostatním nijak na úspěšnosti nepřispěla. Působili spíše v konfliktech mezi rodiči a dětmi, tudíž se častěji jednalo pouze o nevyřešené záležitosti ve společném soužití než vážnější spory. V jednom případě se už jednalo o konflikt mezi manželi, kdy se nebyli schopni domluvit na styku s dětmi po rozvodu. Bohužel ani přítomnost obou pohlaví, tudíž nějaká harmonie dvou různých působení, v tomto případě nepomohla.

Tabulka č. 4: Mediační případy s dvěma mediátory

Případ	Mediátoři	Strany konfliktu
13.	2 (♂, ♂)	Babička pěstounka x Vnuk x Vnuk
1.	2 (♀, ♀)	Matka x Otec
11.	2 (♀, ♀)	Matka x Otec
5.	2 (♂, ♀)	Matka x Syn
9.	2 (♂, ♀)	Matka x Otec
14.	2 (♂, ♀)	Matka x Dcera
15.	2 (♂, ♀)	Matka x Dcera

### Dosažení dohody a důvody nedosažení dohody

Jeden z hlavních cílů mediace je nalezení úspěšného řešení konfliktní situace. Nejčastějším způsobem je sjednaná dohoda přijatelná všemi stranami. Portál [mediacnidohoda.cz](http://mediacnidohoda.cz) definuje mediační dohodu jako „*písemná dohoda stran konfliktu uzavřená v rámci mediace a upravující mezi nimi práva a povinnosti. Za obsah mediační dohody jsou odpovědné pouze strany konfliktu.*“ (Mediační dohoda, 2012, online) Třetí výzkumná otázka zjišťovala, v kolika případech bylo dohody dosaženo či alespoň splnila účel. Celkově můžeme říct, že ve dvanácti případech byla mediace úspěšná. V sedmi případech bylo dohody dosaženo, jednalo se zejména o dohody ústní. Ty i tak mají, nebo by měly mít, pro klienty velký význam. To, že se o nich mediátor v zápisu ze sezení zmíní, znamená, že při mediaci bylo něco důležitého dohodnuto. V momentech, kdy takového zápisu nebylo třeba, strany konfliktu se nemusely na ničem dohodnout, ale využily dobu mediace k vyjasnění existujících problémů, je tento způsob zakončení mediace také úspěšný, protože sezení splnilo účel vyřešení konfliktu. Takových případů bylo celkem čtyři. Zejména se jednalo o konflikty mezi rodiči a jejich dětmi, kdy se buď dítě vracelo domů ze zařízení pro děti vyžadující okamžitou péči (dále jen ZDVOP), nebo se jednalo o nesrovnalosti v domácnosti. Jeden ze všech případů byl vyřešen částečně. I když se v mnoha věcech klienti domluvili, v ještě mnoha věcech se neshodli. V takových situacích je klientům nabídnuta pomoc do budoucna a případně mediace mimo tento projekt.

Během mediace mohou také nastat situace, kdy strany konfliktu nejsou schopni vzájemné spolupráce, a tak nalézt úspěšné řešení. Důvody neúspěchu byly zjišťovány také třetí výzkumnou otázkou. Takových případů bylo pouze tři. Vždy se jednalo o bývalé partnery, kteří byli po rozvodovém řízení, nebo o pár ve fázi rozchodu. Jako prvním důvodem tedy byla neochota komunikovat mezi sebou navzájem, tudíž i spolupracovat. Jelikož se jednalo o citlivé záležitosti, v každém případě se objevovaly vzájemné výčitky, což vedlo i v jednom případě k vyostřené situaci, kdy jeden z manželů odešel.

Tabulka č. 5: Dohody a důvody neúspěšnosti

<b>Případ</b>	<b>Dohoda</b>	<b>Důvody nedosažení dohody</b>
1.	Nedosažena	Nedůvěra matky vůči otci
2.	Dosažena	
3.	Dosažena	
4.	Dosažena	
5.	Dosažena	
6.	Dosažena	
7.	Účel splněn	
8.	Dosažena	
9.	Nedosažena	Nefunkční komunikace mezi manželi
10.	Částečně dosažena	
11.	Nedosažena	Otec vyvolal konflikt, odešel
12.	Dosažena	
13.	Účel splněn	
14.	Účel splněn	
15.	Účel splněn	

### **Témata řešená během mediačních sezení**

Než se nějaké mediační sezení uskutečnilo, vytipované rodiny podepsaly mediační dohodu o výkonu mediace, ve které společně s mediátorem vypsaly předmět sporu. Ten se dále během jednotlivých sezení dělil na témata k řešení. Čtvrtá výzkumná otázka tedy zjišťovala, jaká témata byla řešena během mediačních sezení.

Pokud se jednalo o případy, ve kterých v roli stran konfliktu byl pár, byli to bývalí manželé po rozvodovém řízení nebo manželé ve fázi rozchodu. A vzhledem k tomu, že se jedná o případy vytipované OSPODem, v těchto sporech hlavní roli hrály nezletilé děti. Rodiče během mediačních sezení řešili styk s dítětem po rozvodu jednoho z rodičů,

nejčastěji s otcem. Dále bylo projednáváno výživné, podíl na financování pomůcek do školy a zájmových kroužků, telefonický kontakt, výchovné prostředí a výchovné působení rodičů. V jednom případě se pár vyjadřoval k momentální situaci v jejich domácnosti po narození prvního dítěte. Jeden z partnerů nebyl spokojený se způsobem žití toho druhého. Jednalo se o spor v oblasti hospodaření peněz, vedení domácnosti, využití volného času. Hlavním tématem diskuze byla důvěra mezi partnery a zvažování rozchodu či krátkého odchodu od sebe ve prospěch dítěte.

Tabulka č. 6: Předmět mediace – manželé nebo bývalí manželé

<b>Případ</b>	<b>Předmět mediace</b>
1.	Úprava styku s dětmi
4.	Krize po narození dítěte
9.	Styk s dětmi po rozvodu
10.	Úprava styku s dětmi
11.	Rodičovská práva, komunikace o dětech

V případech, kdy byl spor řešený rodičem či rodiči a jejich dětmi, se uskutečnily dvě mediační sezení, během kterých se řešil návrat dítěte ze ZDVOP. V obou případech si rodiče chtěli ujasnit zásadní pravidla společného soužití, respekt k rodičům, slušné a bezkonfliktní chování, docházení do školy a lepší prospěch, možnost odměny v podobě koníčku i nějaké akce za dobré chování. Hlavním účelem těchto sezení také bylo, aby se vztah mezi rodiči a dítětem zlepšil, tudíž se vyjasňovaly důvody umístění dítěte do ZDVOP.

Tabulka č. 7: Předmět mediace – rodiče s dětmi (ZDVOP)

<b>Případ</b>	<b>Předmět mediace</b>
2.	Domluvit se, jak dále bude rodina fungovat po návratu syna z ZDVOP Květináč
3.	Návrat syna do místa bydliště ze ZDVOP Květináč, pravidla společného soužití
7.	Jak zlepšit přístup ke škole u syna

V dalších sporech řešených rodiči a jejich dětmi se jednalo z velké části o pravidla v domácnosti, určení si povinností doma, větší odpovědnost za školní prospěch, lepší využívání volného času. Též snaha rodičů o lepší komunikaci s dítětem, navázání důvěry, dosažení respektu. V jednom z případů se vyjasňovala minulost, zároveň s tím se řešila budoucnost v souvislosti se zdravím. Jednoho případu se účastnily klientky, matka s dcerou, které již už byly obě dospělé, tudíž se řešily závažnější záležitosti. Zazněla opět

pravidla společného soužití, vzhledem k tomu, že obě klientky spolu stále bydlely. Z toho důvodu jedním z témat bylo vyřizování žádosti o přidělení bytu. Dále hospodaření peněz, s tím spojené hledání zaměstnání a také zvládnutí dluhů.

Tabulka č. 8: Předmět mediace – rodiče s dětmi

<b>Případ</b>	<b>Předmět mediace</b>
5.	Komunikace, průšvihy
6.	Chování syna v domácnosti
8.	Zlepšení komunikace, nastavení povinností doma a režimu pro školní rok
14.	Oblast bydlení, zaměstnání a financí, soužití
15.	Úklid ve společných prostor v domě, klid na spaní

Poslední dva případy jsem oddělila z důvodu, že se jednalo o totéž klientku, která se účastnila dvou případů. V prvním byla v roli matky, kdy řešila spor s dcerou a jejím manželem. Jediným a hlavní tématem jejich mediačního sezení byla dohoda o podmínkách opuštění bytu. Toto mediační sezení bylo důležité z důvodu, že v bytě bydlelo osm lidí a vzhledem k pěstounství klientky to není vhodný stav. S tímto případem souvisí druhý případ, kdy se klientka ocitla v roli babičky, která si ujasňovala výchovu se svými vnuky, které měla v pěstounské péči. Účelem mediace tedy bylo pomoci klientce s výchovou vnuků, řešit se tedy jak způsob výchovy, tak i komunikace, prospěch ve škole, volný čas a zájmové aktivity, povinnosti doma. Dalším podstatným tématem byl konfliktní syn klientky, který se často dobývá v podnapilém stavu do jejího bytu. Toto téma bylo řešeno z důvodu obavy klientky o chlapce.

Tabulka č. 9: Předmět mediace – pěstounství

<b>Případ</b>	<b>Předmět mediace</b>
12.	Neoprávněné užívání bytu dcerou s rodinou
13.	Výchova v pěstounské péči

### **Počet sezení a počet hodin sezení**

Jak už zde bylo zmíněno, než se jakékoliv mediační sezení uskutečnilo, klienti podepisovali mediační dohody o provedení mediace. V tomto dokumentu (viz. Příloha č. 1) se v podmínkách domluvy uvádí počet sezení, které by měly strany konfliktu absolvovat. Dohromady by se měly účastnit třech mediačních sezení. Pátá výzkumná otázka se zabývala, zda u všech případů byl tento počet dodržen. Jeden

z případů dokonce tento počet navýšil a celkově se strany účastnily čtyř sezení. Vzhledem k tomu, že u tohoto případu klienti nechtěli uvádět bližší informace o průběhu sezení, důvod navýšení počtu nebyl dohledán. Čtyři případy počet domluvených sezení dodrželo, v pěti případech se uskutečnila dvě sezení a ve zbylých pěti případech pouze jedno sezení. Nedá se říci, čím větší počet sezení, tím větší úspěšnost. Dle mého mínění se spíše jednalo o potřebu klientů. Někdo je schopný svůj spor vyřešit během jedné schůzky, někdo naopak potřebuje schůzek více a tím získává i čas na promyšlenou.

V mediační dohodě se k domluveným třem sezením také uvádí, že každá tato schůzka bude trvat maximálně tři hodiny. To znamená, že pokud by klienti dodrželi počet sezení a využili všechny hodiny, dohromady by se účastnili devět hodin všech sezení. Zjišťován byl i tento fakt, kolik hodin dohromady všech sezení se strany konfliktu účastnily. Pokud nebudeme brát v potaz případ, který převýšil počet sezení, a tak jako jediný naplnil i výši hodin, ani jeden z případů těchto hodin nevyužil. Největší účast byla osm a půl hodin, nejméně hodinu a půl. Zde znovu uvedu, že využití hodin opět záležela na potřebě klientů. Tento fakt je čistě pro zajímavost.

Tabulka č. 10: Počet sezení a hodin

<b>Případ</b>	<b>Sezení</b>	<b>Počet hodin</b>	8.	2x	5 hod.
1.	1x	3 hod.	9.	2x	5 hod.
2.	1x	3 hod.	10.	3x	7,5 hod.
3.	2x	4 hod.	11.	1x	1,5 hod.
4.	3x	8,5 hod.	12.	2x	4 hod.
5.	2x	5,5 hod.	13.	3x	7 hod.
6.	4x	9,5 hod.	14.	3x	5 hod.
7.	1x	2 hod.	15.	1x	3 hod.

### 4.3 Závěrečné shrnutí výzkumného šetření

Výzkumné šetření se zabývalo patnácti mediačními případy realizovanými KC J. J. Pestalozziho ve Svitavách ve spolupráci s OSPOD. Cílem výzkumného šetření tedy bylo zmapování těchto případů. Pro dosažení výsledků byla použita metoda kvalitativního výzkumu analýza dokumentů. Ze získaných informací bylo zodpovězeno pět výzkumných otázek, které byly prezentovány v kapitole 4.2.



Během výzkumného šetření se jako první zjišťoval rozsah lokality, pro kterou byly mediační případy realizovány. Ve většině případů, i když klienti pocházeli z jiné oblasti, se mediace realizovaly v Pardubickém kraji, jeden případ se uskutečnil v kraji Vysočina. Dále bylo zjišťováno využití prostorů k účelům a zda bylo jedno oproti druhému přínosnější. Mediační sezení se realizovala v prostorách OSPOD, krizového centra, probační a mediační služby, střediska výchovné péče, resocializačních bytů a na žádost klientů probíhala mediace v jejich vlastním bytě. Výběr prostorů záležel na dostupnosti klientů k místům, také na dostupnosti prostoru jako takového. Předpokládala bych, že působení přirozeného prostředí povede k lepšímu průběhu mediace, v jednom případě i přirozené prostředí vedlo k negativním situacím, které průběh komplikovaly.

Dále se šetření zabývalo strany konfliktu. V případech se v roli stran konfliktu ocitli manželé ve fázi rozchodu nebo bývalí manželé po rozvodovém řízení, rodiče s dětmi, v jednom případě matka s dcerou a dceřiným manželem. Poslední variantou byla babička s dvěma vnuky. V souvislosti se stranami konfliktu se zjišťoval počet mediátorů a úměrnost jejich pohlaví k pohlaví právě stran konfliktu. Mediačních sezení se účastnil jeden nebo dva mediátoři. V pěti případech to byla sama žena, ve třech sám muž, v jednom dva muži, ve dvou dvě ženy a ve čtyřech byla zastoupena obě pohlaví. Až na dva případy strany konfliktu vždy zastoupila obě pohlaví. Ve zmiňovaných dvou případech, kdy strany konfliktu byly dvě ženy, mediátoři byli dva, a to muž i žena. Tudíž výsledně můžeme říci, že nikde nenastala situace, kdy na straně konfliktu je jedno pohlaví a na straně mediátorů druhé pohlaví. Tato situace by mohla vést k rozdílným názorům, neschopnost mediátorů pomoci stranám konfliktu, a tak k neefektivnímu procesu mediace.

Cílem mediace je nalezení nejvhodnějšího způsobu vyřešení sporu. Zjišťováno tedy bylo, zda byla během mediace dojednána dohoda mezi strany konfliktu či alespoň splnila svou podstatou účel. Sedm případů dohodu sjednalo, jeden případ částečně, v zápise bylo zmíněno, že i přes dohodu vznikaly nejasnosti a pochyby. Ve čtyřech případech nebylo dohody třeba, i tak svůj účel mediace splnila. Zbylé tři případy dohody nedosáhly vůbec, ani jim nějak mediace nepomohla. Důvody nedosažení dohody se výzkumné šetření zabývalo také. Ve všech případech se jednalo o spor mezi manželi či bývalé manželé, tudíž jako jeden z hlavních důvodů byla neochota komunikovat,

nedůvěra, nepatrná křivda, která i v jednom případě vyvolala konflikt a mediace byla přerušena.

Témata při mediaci jsou hlavní hnací silou, která udržuje proces efektivní. Tyto náležitosti byly zkoumány také. Pokud se jednalo o pár, často se řešil styk s dítětem, výživné, podíl na financování pomůcek do školy a zájmových kroužků, telefonický kontakt, nevhodné výchovné prostředí a působení. V jednom z případů se dále řešil vztah partnerů a jejich nynější soužití po narození prvního dítěte. Řešená byla oblast hospodaření, vedení domácnosti, využití volného času a také nedůvěra vůči sobě a zvažování rozchodu či krátkodobé pauzy. V případech, ve kterých figurovali rodiče s dětmi, se řešila pravidla v domácnosti, určení si povinností doma, větší odpovědnost za školní prospěch, lepší využívání volného času. Také zazněla snaha rodičů o lepší komunikaci s dítětem, navázání důvěry a dosažení respektu. Dalšími tématy byla minulost, budoucnost v souvislosti se zdravím. Jeden případ se zabýval dluhy, žádostí o přidělení bytů, hospodařením peněz a hledáním zaměstnání. Jednalo se již o dospělé dceru s matkou.

Mediační dohoda obsahuje náležitosti, které stanovují, že se níže podepsané strany konfliktu účastní třech sezení v rozsahu maximálně tří hodin (dohromady devět hodin). Tím se zabývala poslední výzkumná otázka. Čtyři případy počet domluvených sezení dodržely, v pěti případech se uskutečnila dvě sezení a ve zbylých pěti případech pouze jedno sezení. Jeden z případů dokonce tento počet navýšil a celkově se strany účastnily čtyř sezení. Pokud tento případ nezahrnujeme dále do počtu hodin, ani jeden z případů nevyužil devíti hodin. Největší účast byla osm a půl hodin, nejméně hodina půl.

Na základě zodpovězených výzkumných otázek byla umožněna představa o realizaci rodinných mediačních sezení. V prvé řadě je důležité, aby si mediátor uvědomil, kdo je v pozici stran konfliktu, a podle toho použil určitou mediační techniku. Spolupráce s dvěma dospělými bude jiná, než spolupráce s dospělým a dítětem. Jako další podstatná věc je, aby byl všemi pochopen spor, kvůli kterému se při mediačním sezení sešli, protože od něj se odvíjejí témata k diskuzím, která jsou klíčem k nejlepšímu řešení konfliktu. Výzkumné šetření by mohlo sloužit pro další možné realizace rodinných mediací. Čerpáním ze zjištěných poznatků této práce o stranách konfliktu, možných

tématech k diskuzi, efektu zastoupení obou pohlaví v roli mediátorů či doprovodných situací během procesu mediace, by se dalo zamezit neefektivnímu průběhu mediačních sezení. Tato práce by se dala využít i jako předloha k dalšímu výzkumnému šetření, které by se zabývalo například jedním konkrétním jevem více do detailu, například pouze tématy mediačních sezení.

## Závěr

Mezilidské konflikty v naší společnosti existují po celá staletí. Doposud doprovázejí její vývoj a vždy vedou k určité změně, ke které ne vždy dochází za příznivých podmínek. A nehovoříme tu jen o velkých událostech známých po celém světě, nýbrž hlavně o těch, o kterých ví jenom její aktéři a nejbližší okolí. Lidé často v konfliktech jednají z afektu, bez rozmyšlení a volí takové prostředky, kterými mohou druhým ublížit. Právě rodinné prostředí je pro tuto oblast nejcitlivější. Členové rodiny, pokud jejich rodinný spor vyvrcholí až k soudní cestě, by měly zvážit i alternativní způsob řešení jejich situace. Problémem je, že spousta lidí se s těmito alternativami nesetkalo nebo příliš nedůvěřují jejich efektivitě. Já jsem se osobně s mediací poprvé setkala při exkurzi na návštěvě Probační a mediační služby, kdy mě svou podstatou a smyslem velmi zaujala. Zaměřit svou práci na oblast rodinnou mi bylo umožněno až při představení Mediačního centra při KC J. J. Pestalozziho ve Svitavách, které vykonává mediace pro rodiny, a nabídkou spolupracovat při realizaci mého výzkumného šetření.

Cílem bakalářská práce bylo představit jeden z alternativních způsobů řešení mezilidských konfliktů, a to mediaci pro oblast rodinnou, jehož bylo dosaženo teoretickými východisky a výzkumným šetřením. V teoretické části je uvedena charakteristika rodiny jako sociální skupiny, její možné poruchy a příčiny těchto jevů, byly popsány nemocné vztahy v rodině, které jsou vhodnými případy pro mediaci. Dále byla definována a charakterizována mediace, představeny její zásadní principy, formy, fáze a byla nastíněná rodinná mediace. V neposlední řadě byla uvedena role a osobnost mediátora, kdo může být mediátorem a jeho používané techniky při mediaci.

Empirická část měla za cíl zmapování patnácti mediačních případů realizovaných KC J. J. Pestalozziho ve Svitavách ve spolupráci s OSPOD, a tak umožnit lepší představu o mediaci rodinné. Pro dosažení výsledků byla použita metoda kvalitativního výzkumu analýza dokumentů. Bylo vytvořeno pět výzkumných otázek, které byly prostřednictvím získaných informací ze spisů zodpovězeny v prezentaci výsledků. Výsledné shrnutí znázornilo velikost lokality, pro kterou byla rodinná mediační sezení realizována, a využití prostory pro účel mediace. Dále kdo byl v pozici stran konfliktu, kolik bylo vždy mediátorů při jednotlivých sezeních a jaká byla úměra pohlaví mediátorů vůči pohlaví

stran konfliktu. Následovně jaká témata byla řešená během sezení a zda bylo dosaženo dohody a pokud ne, jaké důvody k tomu vedly. V neposlední řadě, kolik sezení se jednotlivé rodiny zúčastnily a kolik hodin dohromady se podílely na realizaci mediačních případů.

Měla jsem tu možnost při své praxi na OSPOD být přítomna u soudních řízení, při kterých se projednával převážně spor o styku s dítětem či výživném. V některých případech mě překvapilo, jaké záležitosti jsou lidé schopni řešit až soudní cestou. Dle mého mínění hraje velkou roli v takových situacích to, i když se hlavně jedná o děti, že rodiče myslí sami na sebe a v té chvíli nepřemýšlí, co je dobré pro jejich dítě. Vyřizují si tak své osobní problémy a neuvědomují si, že tam jsou hlavně kvůli dětem. Ale i v takových situacích musíme brát v potaz, že ne všichni jsou schopni řešit své konflikty jednoduchou cestou, nejsou natolik vybaveni schopnostmi pro řešení konfliktů. Zřejmě i prožívají stav, kdy nejsou ochotni nijak komunikovat mezi sebou, čehož jsem byla svědkem. Tudíž v takovém případě jiná možnost než soudní cesta, nebyla možná.

Psaní bakalářské práce mě samotnou obohatilo. Nejen, že jsem si rozšířila povědomí o mediaci rodinné, celkově jsem se dozvěděla, kolik forem mediace je možno realizovat. V souvislosti s tím, jakým způsobem může mediace probíhat, mě překvapilo, kdo všechno může být nebo bývá mediátorem. Při studiu materiálu k výzkumnému šetření jsem si mohla vytvořit lepší představu, jak mediace v rodinném prostředí probíhá, protože jsem přítomna u samotného procesu jako praktikantka být nemohla. Mohu říci, že díky tvorbě bakalářské práce jsem si vytvořila nový směr, jakým se můj budoucí profesní růst může jednou ubírat.

## Seznam použité literatury a jiných zdrojů

BAKALÁŘ, E. *Rozvodová tematika a moderní psychologie*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2006, 126 s. ISBN 80-246-1089-2.

DOLEŽALOVÁ, M. *Zákon o mediaci: komentář*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2013, 345 s. ISBN 978-80-7400-458-2.

GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 1. vyd. Brno: Paido, 2010, 207 s. ISBN 80-85931-79-6.

HAVLÍK, R., KOŤA, J. *Sociologie výchovy a školy*. 2. vyd. Praha: Portál, 2002, 184 s. ISBN 8071786357.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. 4. vyd. Praha: Portál, 2016, 440 s. ISBN 978-80-262-0982-9.

HOLÁ, L. *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003, 190 s. ISBN 80-247-0467-6.

HOLÁ, L. *Mediace a možnosti využití v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, 512 s. ISBN 978-80-247-4109-3.

HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 272 s. ISBN 9788024731346.

HOLÁ, L., WESTPHALOVÁ, L., KOVÁČOVÁ, A., SPÁČIL, O. *Rodinná mediace v České republice*. 1. vyd. Praha: Leges, 2014, 256 s. ISBN 978-80-7502-015-4.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2002, 192 s. ISBN 80-7178-642-X.

LINHART, J., PETRUSEK, M., VODÁKOVÁ, A., MAŘÍKOVÁ, H. *Velký sociologický slovník*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1996, 747 s. ISBN 80-7184-310-5.

LOVASOVÁ, L. *Rodinné vztahy*. 1. vyd. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, 32 s. ISBN 80-86991-66-0.

MATOUŠEK, O. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1997, 144 s. ISBN 80-85850-24-9.

MATOUŠEK O., PAZLAROVÁ, H. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010, 184 s. ISBN 978-80-7367-739-8.

MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

PLAMÍNEK, J. *Jak řešit konflikty: 27 pravidel pro efektivní vyjednávání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 127 s. ISBN 80-247-1591-0.

PLAMÍNEK, J. *Mediace: Nejúčinnější lék na konflikty*. 1. vyd., Praha: Grada, 2013, 168 s. ISBN 9788024750316.

PLAMÍNEK, J. *Řešení konfliktů a umění rozhodovat*. 1. vyd. Praha: Argo, 1994, 198 s. ISBN 80-85794-14-4.

POTOČKOVÁ, D. *Nejlepší je domluvit se aneb průvodce mediačním procesem*. 1. vyd. Praha: ALFOM, s.r.o., 2013, 197 s. ISBN 9788087785003.

RŮŽIČKA M, KOLLNEROVÁ, M. *Mediace a rodinná mediace*. 1.vyd. Olomouc: USS, UPOL, 2011, 57 s. ISBN 978-80-260-1470-6.

SKOPALOVÁ, J. *Rodinná problematika*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014, 55 s. ISBN 978-80-244-4037-8.

SOBOTKOVÁ, I. *Psychologie rodiny*. 2. vyd. Praha: Portál, 2001, 176 s. ISBN 80-7178-559.

ŠÍŠKOVÁ, T. *Facilitativní mediace: řešení konfliktu prostřednictvím mediátora*. 1. vyd. Praha: Portál, s.r.o., 2012, 208 s. ISBN 9788026200918.

ŠIŠKOVÁ, T., ed. *Průvodce rodinnou mediací*. 1. vyd. Praha: Portál, 2016, 256 s. ISBN 978-80-262-1157-0.

ŠTERN, P., OUŘEDNÍČKOVÁ, L., DOUBRAVOVÁ, D., ed. *Probace a mediace: Možnosti řešení trestných činů*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010, 216 s. ISBN 978-80-7367-757-2.

THELENOVÁ, K. *Rodina v kontextu sociální práce*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013, 93 s. ISBN 978-80-244-3524-4.

TRÉLAUN, B. *Překonávání konfliktů v rodině*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, 143 s. ISBN 80-7178-935-6.

VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie II*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2007, 464 s. ISBN 978-80-246-1318-5.

ZELENÁ, M., KLÉGROVÁ, A. *Podpora rodiny*. 1. vyd. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, 32 s. ISBN 80-86991-67-9.



### **Internetové zdroje:**

JILEMICKÁ, J. Mediace – cesta k efektivnímu řešení konfliktů. *Asociace mediátorů České republiky* [online]. 2011 [cit. 2018-04-12] Dostupné z: <http://www.amcr.cz/mediace-a-facilitace-cesta-k-efektivnimu-reseni-konfliktu.php>

Mediační dohoda. *Mediační dohoda* [online]. 2012 [cit. 2018-04-12] Dostupné z: <http://mediacnidohoda.cz/mediace/mediacni-dohoda/>

Jak dlouho mediace trvá. *Mediace Holá* [online]. 2017 [cit. 2018-04-12] Dostupné z: <http://www.mediacehola.cz/mediace.php>

Kdo je mediátor a práce mediátora. *Mediace Medková* [online]. 2017 [cit. 2018-04-12] Dostupné z: <http://www.kurzymediace.cz/mediace/kdo-je-mediator/>

Období dospívání. *PhDr. Bernadeta Bechyňová* [online]. 2010 [cit. 2018-04-12]. Dostupné z: <http://www.bechynova-psycholog.cz/clanky/obdobi-dospivani/>

STÜNDL, E. Mediační centrum ve Svitavách. *Svitavy: Oficiální informační portál města Svitavy* [online]. 2010 [cit. 2018-04-12]. Dostupné z: <http://www.svitavy.cz/cs/m-5864-mediacni-centrum-ve-svitavach/>

## Seznam příloh

Příloha č. 1: **Mediační dohoda**

# MEDIAČNÍ DOHODA

## I. Smluvní strany

Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s.  
Štěpánkova 108  
537 01 Chrudim  
IČ: 25918974  
Jméno a příjmení mediátora:  
(dále jen mediátor)

a

### Strany sporu: matka

**Jméno a příjmení**.....,  
nar.....,  
trvale bytem .....  
Jméno nezletilého dítěte.....  
nar.....  
bytem tamtéž  
Jméno nezletilého dítěte.....  
nar.....  
bytem tamtéž  
Jméno nezletilého dítěte.....  
nar.....  
bytem tamtéž

a

### otec

**Jméno a příjmení**.....,  
nar.....  
trvale  
bytem.....  
Viz výše jmenovaných nezletilých dětí

## II. Předmět mediace

Výše uvedení účastníci se dohodli s mediátorem, že v dobré víře zahájí jednání s úmyslem najít dohodu v následujících záležitostech (dále jen předmět sporu)

.....  
.....  
(Např. úpravy kontaktů otce s nezl. dětmi a ukončení soudního řízení o úpravu styku otce s nezl. Děťmi).

### **III. Podstata mediace**

1. Účastníci jsou si vědomi toho, že mediace je dobrovolným procesem hledání dohody, která k jejich oboustranné spokojenosti řeší jejich vzájemné spory a obtížné záležitosti, zejména pak předmět sporu.
2. Účastníci jsou si vědomi, že mediace nenahrazuje právní poradenství a jakákoliv sdělení mediátora nelze považovat za právní radu. Mediátor není rozhodcem a spor mezi účastníky nerozhoduje. Výsledkem mediace může být pouze dohoda účastníků dosažená s pomocí mediátora. Za dosažení či nedosažení dohody i za obsah uzavřené dohody jsou odpovědní výhradně účastníci.
3. Mediátor je oprávněna jednat s každým z účastníků zvlášť, pokud to považuje za vhodné.

### **IV. Dobrovolnost mediace**

1. Účastníci v dobré víře prohlašují, že se pokusí hledat a dosáhnout v mediaci dohody. Kdokoli z účastníků může kdykoliv od mediace odstoupit nebo ji pozastavit.
2. Mediátor je oprávněna ukončit mediaci, pokud rozhodne o tom, že byla zásadním způsobem narušena důvěra mezi účastníky.
3. Mediátor a účastníci se dohodli, že mediace bude probíhat po dobu určitou a to do 30.9.2015. Proběhnou tři mediační setkání v rozsahu maximálně tří hodin, celkem tedy maximálně 9 hodin.
4. Smluvní strany se dohodly na místě a čase konání prvního mediačního jednání takto..... Termín případného dalšího jednání bude dohodnut ústně na konci mediačního jednání.
5. Místem výkonu mediace bude.....

### **V. Mlčenlivost**

1. Mediátor je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděl v souvislosti s přípravou a výkonem mediace. To platí i v případě, že nebyla uzavřena smlouva o provedení mediace.
2. Povinnosti mlčenlivosti mohou mediátora zprostit pouze všichni účastníci. Smrtí, prohlášením za mrtvého nebo zánikem některého účastníka přechází právo zprostit mediátora mlčenlivosti na jeho právního nástupce.
3. Povinností mlčenlivosti není mediátor vázán v rozsahu nezbytném pro řízení před soudem nebo jiným příslušným orgánem, je-li předmětem řízení spor plynoucí z výkonu činnosti mediátora mezi ním a účastníkem nebo jeho právním nástupcem a dále v rozsahu nezbytném pro obranu mediátora v rámci výkonu dohledu nad činností mediátora nebo v kárném řízení. 4. Povinnost mlčenlivosti mediátora se vztahuje obdobně na osoby, které se s mediátorem podílejí na zajištění přípravy a průběhu mediace.
5. Účastníci se zavazují, že nebudou mediátora navrhovat jako svědka v případném rozhodčím nebo soudním řízení v souvislosti s předmětem této smlouvy. Účastníci se

zavazují nenavrhnout jako důkaz v rozhodčím nebo soudním řízení žádné ústní prohlášení či písemné podání, jenž kterýkoliv z nich učinil v průběhu mediace.

#### VI. Nestrannost a nezávislost mediátora

Účastníci jsou si vědomi, že mediátor musí zůstat při výkonu své funkce nestranný a nezávislý. Nelze proto mediátora žádat, aby pomáhala prosazovat zájmy některého z účastníků během mediace ani v žádném navazujícím řízení.

#### VII. Ukončení mediace

1. Mediátor ukončí mediaci zejména v těchto případech:

a/ byla-li uzavřena mediační dohoda

b/ učinila-li kterákoliv ze stran sporu prohlášení, že v mediaci nebude pokračovat

c/ nedospějí-li účastníci k dohodě a dále už nechtějí v mediaci pokračovat

d/ došlo-li k situaci, která brání stranám sporu nebo mediačnímu centru v mediaci dále pokračovat.

#### VIII. Ostatní ujednání

1. Strany sporu se zavazují, že nezneužijí a nezveřejní informace získané v průběhu mediace, které by mohly poškodit účastníky jednání.

2. Účast třetích osob při mediaci (právní zástupci, tlumočníci, odborní konzultanti) je možná pouze po získání souhlasu ostatních účastníků.

3. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž náleží po jednom účastníkům a jeden mediátorovi.

4. Strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že jí porozuměly, a že s ní souhlasí.

5. Mediace je poskytována zdarma

V ..... dne.....

-----  
jméno a příjmení

-----  
jméno a příjmení

-----  
mediátor

Příloha č. 2: **Záznam z jednání 17. 8. 2015**

**Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s.**  
**Štěpánkova 108**  
**537 01 Chrudim**

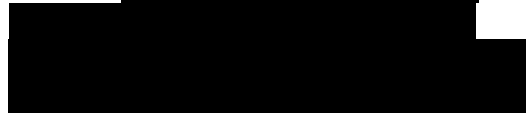
Krizové centrum  
Milady Horákové10  
568 02 Svitavy  
tel.: 461 321 200  
e – mail: [kcsvi@pestalozzi.cz](mailto:kcsvi@pestalozzi.cz)  
Platnost: 1.3.2010  
Aktualizace: 1.8.2015

**ZÁZNAM Z JEDNÁNÍ**

Podpis:

Mediační setkání se uskutečnilo v pondělí 17.srpna 2015 v 10 hodin v herně v Domě s resocializačními byty na ulici Milady Horákové.

Přítomní



Po seznámení stran proběhl úvodní rozhovor, kdy byla klientům vysvětlena mediace a její pravidla, podmínky. Byl zmíněn i čas, který dnešnímu setkání můžeme věnovat. Klientky všemu porozuměly. V úvodu si stanovily rámec mediace do tří oblastí, bydlení, zaměstnání a finance.

Po závěrečném shrnutí si klientky vytýčily úkoly, které do příští mediace zvládnou. Pro dnešní den si přejí setkání ukončit.

Setkání bylo ukončeno v 11:30 hodin a byl domluven další termín mediace a to 25.8.2015 v 10 hodin na stejném místě.

Podpis mediátor:

Ve Svitavách dne 17.8.2015

Příloha č. 3: **Záznam z jednání 25. 8. 2015**

**Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s.**  
**Štěpánkova 108**  
**537 01 Chrudim**

Krizové centrum  
Milady Horákové10  
568 02 Svitavy  
tel.: 461 321 200  
e – mail: [kcsvi@pestalozzi.cz](mailto:kcsvi@pestalozzi.cz)  
Platnost: 1.3.2010  
Aktualizace: 1.8.2015

**ZÁZNAM Z JEDNÁNÍ**

Druhé mediační setkání se uskutečnilo v úterý 25.srpna 2015 v 10 hodin v herně v Domě s resocializačními byty na ulici Milady Horákové.

Přítomní: [REDAKCE]  
[REDAKCE]  
[REDAKCE]

Mediace pokračovala v klienty zvolených tématech. [REDAKCE] se podařilo splnit si některé úkoly, které si zadala. Nezadařilo se podat žádost o přidělení městského bytu, a to kvůli dluhům, které měla klientka v minulosti. Nakonec se dohodly, že dcera [REDAKCE] zkusí podat žádost o městský byt sama za sebe a matku by do vzala i s nezletilými sestrami. Matka [REDAKCE] si dle svých slov shání práci a dcera [REDAKCE] by ji v tu dobu byla ochotna pohlídat dvě nezletilé sestry. Po závěrečném shrnutí si klientky vyjasnily priority v plnění úkolů, které do příští mediace zvládnou. Pro dnešní den si přejí setkání ukončit. Setkání bylo ukončeno v 11:30 hodin a byl domluven další termín mediace a to 2.9.2015 v 10 hodin na stejném místě.

Podpis mediátor:

Ve Svitavách dne 25.8. 2015

Příloha č. 4: **Záznam z jednání 2. 9. 2015**

**Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s.**  
**Štěpánkova 108**  
**537 01 Chrudim**

Krizové centrum  
Milady Horákové10  
568 02 Svitavy  
tel.: 461 321 200  
e – mail: [kcsvi@pestalozzi.cz](mailto:kcsvi@pestalozzi.cz)  
Platnost: 1.3.2010  
Aktualizace: 1.8.2015

**ZÁZNAM Z JEDNÁNÍ**

Třetí mediační setkání se uskutečnilo ve středu 2.9. 2015 v 10 hodin v herně v Domě s resocializačními byty na ulici Milady Horákové.

Přítomní: [REDAKCE]  
[REDAKCE]  
[REDAKCE]

Mediace pokračovala v klienty zvolených tématech. [REDAKCE] se podařilo splnit si některé úkoly, které si zadala. Jako velké plus klientky kvitují, že si může dcera [REDAKCE] podat žádost o městský byt, společně vyplní žádost a matka zanesne na MěÚ. Spolupráce mezi nimi výborně funguje. Matka měla obavy přiznat před dcerou všechny svoje dluhy, ta to však velmi dobře přijala a matku pochopila. Po závěrečném shrnutí si klientky vyjasnily priority a objednaly se na konzultaci do Krizového centra ohledně dluhů matky [REDAKCE].  
Mediace je tímto ukončena, klientky si nastavily pravidla, kterými se budou ve společném soužití řídit.

Podpis mediátor:

Ve Svitavách dne 2.9. 2015